



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”En dag extra startar inget nytt världskrig”

En studie om socialsekreterares upplevelse av stress, coping och utbrändhet i arbetet.

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
Vårterminen 2013
Författare: Pontus Oresten och Viktor Skatt
Handledare: Stig Grundvall

Abstract

Titel: ”En dag extra startar inget nytt världskrig” - En studie om socialsekreterares upplevelse av stress, coping och utbrändhet i arbetet.

Författare: Pontus Oresten och Viktor Skatt

Nyckelord: Stress, Coping, Utbrändhet, Socialsekreterare

Frågan om socialsekreterares arbetssituation är en fråga som är aktuell.

På många håll känner sig socialsekreterare utsatta och pressade, då deras arbetsbörda är alltför hög i förhållande till de redskap och resurser de har att tillgå. Arbetsbördan ökar då personalomsättningen är hög och man tvingas täcka upp för andras tjänster, något som har lett till en stor debatt i samhället och även demonstrationer.

Det är utifrån denna bakgrund som författarna bestämde sig för att genomföra denna studie.

De ville undersöka *vad* för stress det finns i socialsekreterares vardagliga arbete, *hur* de hanterar den samt vad det är i socialsekreterarnas arbetssituation som gör att de löper en ökad risk att bli utbrända.

Stress, coping och utbrändhet är de teoretiska perspektiv som använts i uppsatsen och är de perspektiv som hjälpt författarna att utforma studien samt analysera materialet. Studien är avgränsad till att endast undersöka socialsekreterare inom försörjningsstöd. Studien är kvalitativ och bygger på åtta intervjuer som gjordes med socialsekreterare från olika socialkontor i Göteborg.

Resultatet utav studien visar att organisationen och chefen fyller en viktig funktion för att förebygga utbrändhet hos socialsekreterare. Den visar också att både de upplevda stressfaktorerna och sätten man hanterar dessa på är väldigt individuella, även om stora gemensamma drag kan finnas i informanternas berättelser. Stödet från kollegorna och chefen, samt ett eget utformat förhållningssätt gentemot sin yrkesutövning var de mest frekvent använda metoderna för att minska sin stress.

Innehållsförteckning

1. Inledning och problemformulering.....	1
1.1 Syfte.....	2
1.2 Frågeställningar	2
1.3 Studiens användning.....	2
2. Bakgrund.....	2
2.1 Socialtjänst.....	2
2.2 Socialsekreterare.....	3
2.3 Försörjningsstöd	3
3. Teori och teoretiska begrepp	4
3.1 Stress.....	4
3.2 Coping	6
3.3 Utbrändhet	7
4. Tidigare forskning	9
5. Metod	11
5.1 Förförståelse	11
5.2 Arbetsfördelning	12
5.3 Kvalitativ metod	12
5.4 Urval	13
5.5 Intervjuguiden och intervjuens olika delar	14
5.6 Genomförandet av intervjuerna	14
5.7 Etiska överväganden.....	15
5.8 Analysförfarande	15
5.9 Avgränsningar.....	16
5.10 Reliabilitet.....	16
5.11 Validitet	17
5.12 Generaliserbarhet.....	17
5.13 Metoddiskussion	17
6. Resultat	19
6.1 Stress.....	19
6.1.1 Administrativ stress.....	19
6.1.2 Känsломässig stress	20
6.1.3 Arbetsplatsen struktur och organisation	21
6.2 Coping.....	22
6.2.1 Arbetsplatsens stöd.....	22
6.2.2 Egna strategier.....	24
6.2.3 Förhållningssätt	25
6.3 Utbrändhet	27
6.3.1 Påfrestande klienter	27
6.3.2 Orimlig arbetsbelastning och kvalitetssänkning	27
6.3.3 Stödet från chefen och chefens ansvar	28
6.3.4 Ambitionsnivå som nytexaminerad socionom	28

6.3.5 Organisation och negativ stämning	29
7. Analys.....	29
7.1 Stress	29
7.2 Coping.....	30
7.2.1 Distans.....	30
7.2.2 En dag extra startar inget nytt världskrig	31
7.2.3 Uppbackning	31
7.2.4 Challenge accepted	32
7.2.5 Livet från den ljusa sidan.....	32
7.3 Utbrändhet	33
8. Slutdiskussion.....	35
Referenser.....	37
Bilagor.....	40
Bilaga 1	40
Bilaga 2.....	41

Tack

Vi vill främst tacka de socialsekreterare som ställt upp som informanter. Det är era svar har gjort denna studie möjlig.

Sen vill vi tacka vår handledare Stig Grundvall, din lykta av hopp och tro på vårt arbete har väglett oss genom osäkerhetens och felfokuseringens mörker.

Vi vill till sist tacka varandra. Vad vi minns främst är alla de svårigheter vi stött på men som vi genom samarbete och hårt arbete överkommit tillsammans.

1. Inledning och problemformulering

Den 31 maj 2012 hölls en demonstration på Gustavs Adolfs Torg i Göteborg, med syfte att få politikernas uppmärksamhet på hur utsatt socialsekreterarnas arbetssituation är (Nyström 2012). En undersökning från det fackliga yrkesförbundet SSR (Sveriges Socionomers Riksförbund) från oktober 2012 gör gällande att det inte bara är i Göteborg som problemen finns. Över hela landet finns ett missnöje bland socialsekreterarna och störst är missnöjet i storstäderna (TT 2012). P4 Stockholm har gjort en granskning av socialtjänsten i Stockholms kranskommuner, som visar att det i vissa kommuner förekommer förseningar i 95 procent av de utredningar som granskats. Grunden till detta tros ligga i omfattande dokumentation och stor arbetsbörda (Bungerfeldt 2013). Även SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) har nu blivit uppmärksammade om frågan och ska göra en undersökning kring hur stort trycket är på socialtjänsten runt om i landet (Bungerfeldt 2013).

Man brukar säga att kedjan aldrig är starkare än dess svagaste länk. Om de som har i uppgift att förstärka de svaga delarna saknar tillräckliga redskap brister kedjan till slut. Socialsekreterare är en av samhällets viktigaste yrkesgrupper, men det är först när deras yrkesmässiga situation börjar krackelera som man inser vilken enorm och direkt påverkan de har på så många liv. Det får onekligen väldigt stora konsekvenser i samhället om denna yrkesgrupp inte fungerar.

Denna uppsats handlar om stress, coping och utbrändhet bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i Göteborg. Intresset för ämnet väcktes då en av författarna, Pontus, gjorde sin praktik på en enhet för ekonomiskt bistånd. Där observerades att många av socialsekreterarna arbetade långa dagar och ständigt hade väldigt mycket att göra. Det enorma administrativa arbetet, blandat med den krävande myndighetsutövningen och ansvaret över människors situation, tog ut sin rätt på många. För att hinna med arbetet tog socialsekreterarna inte ut raster och upplevde ofta kollegor som stressade. Det visade sig också att enheten hade haft en stor omsättning av personal, både bland handläggare och enhetschefer.

Medias rapportering och yrkesgruppens stora engagemang på sociala medier har blivit mer och mer framträdande. Detta, tillsammans med personliga erfarenheter av socialtjänstens arbetssituation, ger författarna bilden av socialsekreterarnas situation som en vardag där stress och risken för utbrändhet är överhängande. Hur de hanterar denna stress blir nyckeln till hur länge de klarar av att stanna på arbetsplatsen. Alla dessa faktorer gör att författarna ser studien som relevant, men även ytterst aktuell i dagens samhälle. Många socialkontor i Göteborg har hög personalomsättning och folk säger upp sig för att de inte längre orkar med sitt jobb. De som drabbas av omsättningen är de själva, kollegorna och klienterna. Socialkontoren fylls med nyexaminerade socionomer som saknar erfarenhet, medan de som har erfarenhet tvingas stödja de nya trots den egna utsatta situationen. Det bildas onda cirklar och risken finns alltid att socialsekreterarna ska råka ut för "det som får bägaren att rinna över". Syftet är att undersöka var stressen på arbetsplatsen ligger, vilka stressfaktorer är och hur man hanterar dem. Vilka stressfaktorer är svårast att skydda sig mot och hantera, faktorer som i slutändan kan leda till utbrändhet?

1.1 Syfte

Syftet med studien är att undersöka vilka stressmoment som finns i arbetssituationen för socialsekreterare inom försörjningsstöd. Författarna vill undersöka hur socialsekreterare inom försörjningsstöd hanterar dessa stressmoment och belastningen i arbetet utifrån ett coping-perspektiv. De vill även undersöka vad socialsekreterarna upplever ökar risken för utbrändhet i deras arbetssituation.

1.2 Frågeställningar

- Vad är det socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever som stressigt och psykiskt påfrestande i arbetet?
- Hur hanterar socialsekreterarna stressen i sin arbetssituation?
- Vilka faktorer upplever socialsekreterarna ökar risken för utbrändhet?

1.3 Studiens användning

Innan denna studie tog sin början var förhoppningen att den skulle kunna vara till nytta för framtida studenter. De resultat som framkommit och de slutsatser som dragits kan förhoppningsvis ge socionomstudenter bättre verktyg och en förberedelse inför den förmodade verklighet som kommer präglade deras arbetssituation.

Författarnas tanke var även att erbjuda ett utifrånperspektiv och en överskådlig blick över den sammanlagda stressen som socialsekreterarna uttrycker finns i deras yrkesutövning. Då de yrkesutövande lätt blir förblindade när de är mitt inne i en stressig arbetssituation kan de sällan ha någon klar överblick över den sammanlagda belastningen. Att bedöma om belastningen är rimlig blir således svårt. Denna studie kan då användas som grund för diskussion och som en kartläggande översikt.

2. Bakgrund

2.1 Socialtjänsten

Socialtjänsten är i Sverige den förvaltning som fungerar som det yttersta skyddsnätet för svenska samt (under vissa förutsättningar) utländska medborgare som vistas i Sverige. Socialtjänsten syftar till att stärka de individer som inte har möjlighet att tillgodose sina egna behov (eller delar av dem), samt "främja människornas ekonomiska och sociala trygghet" (Rättsnätet Notisum 2013).

Socialtjänsten har endast ansvaret för individer inom kommunen och därför har varje kommun en egen socialtjänst. Enligt socialtjänstlagen (2001:453) (SoL), den lag som reglerar socialtjänsten, så ska varje kommun ha en socialnämnd. En socialnämnd är det beslutande organet inom socialtjänsten i varje kommun. En socialnämnd kan endast bestämma i ärenden inom kommunen och består av politiker från de olika folkvalda partierna. En socialnämnd kan delegera sin bestämmanderätt till enskilda handläggare eller socialsekreterare. Socialtjänsten inom en kommun har hand om frågor som gäller äldre, funktionshindrade samt individ- och familjefrågor. Individ- och familjefrågor innefattar bland annat missbruksvård, barn- och ungdomsvård samt försörjningsstöd (Elmér 2013).

2.2 Socialsekreterare

Socialsekreterare, även kallade handläggare, är de tjänstemän, vanligtvis inom kommunen, som handlägger enskilda socialtjänstären. Det är alltså de som utreder, fattar beslut och kontrollerar besluts genomförandet i ärenden som faller inom socialtjänstens ramar (Nationalencyklopedin 2013).

2.3 Försörjningsstöd

Försörjningsstöd, eller ekonomiskt bistånd som det också kallas, är en typ av bistånd som en person kan bli beviljad enligt SoL 4 kap. 1 §. Biståndet kallades tidigare socialbidrag, men har bytt namn till att idag heta försörjningsstöd. Försörjningsstöd är den typ av försörjning som är till för dem som inte kan tillgodose sina behov på något annat sätt. Det syftar till att människor får medel, pengar, för att klara sin försörjning. Detta utgör en sista utpost för människor, så att de ska kunna uppehålla en skälig levnadsnivå och kunna tillgodose sig och sin familj med husrum, mat, kläder, transporter och sjukvård. Socialtjänstlagen är dock ingen tvingande lag och människor är alltså inte tvungna att söka sig till socialtjänsten (Socialstyrelsen 2003).

Försörjningsstöd är inte helt kravlöst, utan förutsätter att människor ska försöka lösa sin situation själva så långt de kan. Socialtjänstlagen är alltså ingen rättighetslag och trots att "socialtjänsten ska bygga på frivillighet och samförstånd" så har alltid den enskilde "i första hand ett eget ansvar för sitt liv" (Socialstyrelsen 2003, sid 83). Personer som beviljas försörjningsstöd ska "stå till arbetsmarknadens förfogande", vilket innebär att de inte får tacka nej till eventuella erbjudanden om arbete. Har de möjlighet att arbeta så ska de göra detta. Socialtjänstens ansvar är istället att försöka hitta en långsiktig lösning så att personen stärks på så vis att den kan klara sig själv även i framtiden.

För att bli beviljad försörjningsstöd måste en utredning göras. En person ansöker om försörjningsstöd hos socialnämnden enligt SoL 11 kap. 1 § (Rättsnätet Notisum 2013). En utredning om försörjningsstöd syftar till att utreda en persons möjligheter till självförsörjande. Har du möjlighet att få pengar eller resurser från annat håll ska du använda dessa istället; till exempel arbetslöshetskassa, sjukförsäkring eller egna tillgångar. Finner utredningen att dina behov inte kan tillgodoses på annat sätt så blir du beviljad försörjningsstöd (Socialstyrelsen 2003). Försörjningsstöd är något man ansöker om månadsvis, varje månad måste man lämna in en ansökan som utreds för att undersöka om man fortfarande har rätt till försörjningsstödet.

Inom socialtjänsten finns något som kallas handläggningstid. Det är den tid, eller antal dagar, som en utredning får ta innan beslut måste vara fattat (en handläggare kan till exempel ha 10 dagar på sig att utreda och fatta beslut). Det finns alltså en tidsgräns för hur länge en utredning får pågå. Hur lång handläggningstiden är bestäms av socialtjänstlagen, socialstyrelsens riktlinjer eller kommunens egna riktlinjer (Socialstyrelsen 2003)

Varje kommun har en betydande frihet att organisera sin socialtjänst, så länge den följer socialtjänstlagen. Det innebär att en socialsekreterares arbetsuppgifter kan variera beroende på var man arbetar och vad den kommunen lagt för arbetsuppgifter på de olika tjänsterna. Inom Göteborgs kommun, där sju av informanterna i studien arbetar, så har man delat upp kommunen i tio stadsdelsnämnder som har ansvar för

verksamheten inom sitt område. Det innebär att varje stadsdelsnämnd har en egen socialtjänst och egna riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas (Göteborgs Stad 2013).

Informanterna i denna studie beskrev att de arbetade gentemot olika målgrupper, vilket innebär att deras arbetsuppgifter i många fall skilde sig åt. Vissa arbetade med att göra grundutredningar, det vill säga utredningar kring de personer som inte varit aktuella hos den socialtjänsten tidigare. Andra jobbade med långtidsarbetslösa och vissa mot ungdomar.

3. Teori och teoretiska begrepp

Studien handlar om stress, coping och utbrändhet. För att läsaren ska förstå uppbyggnaden av arbetet samt kunna tolka resultat och analys är det nödvändigt att denne har kunskaper kring vad stress, coping och utbrändhet är, då arbetet bygger på dessa teorier och teoretiska begrepp. Därför är det viktigt att läsa detta kapitel för att förstå resten av uppsatsen.

3.1 Stress

För att förstå coping behöver läsaren först förstå vad stress är. Stress är nämligen en viktig faktor som ligger till grund för att en person ska vara i behov av att utöva coping.

Stress är kroppens sätt att svara på yttre eller inre påfrestningar eller stimulanser, det vill säga fysiska eller psykiska. Dessa påfrestningar brukar kallas stressfaktorer eller stressorer, vilka syftar till att aktivera olika funktioner i kroppen och göra dessa beredda på aktivitet (Nationalencyklopedin 2013). Definitionen av stressorer varierar beroende på vilket vetenskapssynsätt man använder. Den medicinska vetenskapen definierar stress som något som skapas på grund av skadliga stimulanser, både yttre och inre. Den menar att orsaken till stress kan komma från omgivningen, men även från dig själv (Nationalencyklopedin 2013). Psykologins definition av stress är istället "En relation mellan personen och omgivningen som personen upplever överstiger dennes resurser och hotar dennes välbefinnande" (Lazarus och Folkman 1984, s.19, egen översättning). Den definitionen menar alltså att stress inte uppstår förrän individen tror att påverkan från omgivningen eller sig själv är större än vad denne klarar av att hantera.

Hur stress uppkommer för olika individer varierar. Varför stress uppkommer är individuellt och beroende av många olika orsaker hos personen. Bland annat barndom, tidigare erfarenheter och tankemönster spelar in. Stressen kan vara av varierande storlek beroende på av vilken art stimulansen är, hur kraftfull den är samt vilka förutsättningar som finns hos individen själv. Dock kan man säga att stress uppstår utifrån att krav ställs på individen (Lazarus och Folkman 1984).

När stress uppstår så följer, enligt Lazarus och Folkman (1984), ett mönster där varje stimulans eller förändring tolkas och värderas kognitivt. Detta kallas cognitive appraisal. Mönstret innefattar dels två steg av tolkningar, dels en värdering av situationen.

Steg 1: Stimulansen tolkas beroende på hur den kommer påverka individens välbefinnande:

- Irrelevant; stimulansen påverkar inte individens välbefinnande.
- Positiv; stimulansen kommer att påverka individens välbefinnande positivt.
- Stressig; stimulansen upplevs som stressande eller negativ.

Steg 2: Utifrån att stimulansen upplevs som stressig finns det tre sätt att tolka stressen.

- Skada/förlust; stressen är en, för individen, skada som redan har uppstått.
- Hot; stressen är ett hot eller förvarning om en händelse som ska/kan orsaka skada eller förlust för individen.
- Utmaning; ungefär samma som hot, men att hotet från den annalkande händelsen kan överkommas och att individen kan profitera från händelsen istället för att skadas.

En situation som upplevs som stressig i steg 1 kan innefatta mer än en tolkning i steg 2. En händelse kan till exempel ses som både hotfull och som en utmaning på samma gång. En händelse kan även ses som en skada samtidigt som den ses som ett hot, då skadan som skett tolkas som en förvarning om mer skada. I vissa fall kan en händelse innehålla alla tre tolkningssätt (Lazarus och Folkman 1984).

Det finns olika faktorer som påverkar stressen och hur stimulansen tolkas. Dels är det *sårbarhet* (vulnerability), en faktor som innefattar vad det är som hotas, dels hur stor betydelse den har för individen samt dennes resurser att kunna avvärja hotet. En annan faktor är individens *egna värderingar*, vad personen anser är viktigt och vilka saker som är viktigare än andra. Den tredje faktorn är *variabler i situationen*. Det är bland annat hur plötsligt det inträffar, förloppets förutsägbarhet, hur länge situationen tros hålla på samt om personen upplever osäkerhet (Lazarus och Folkman 1984).

Kontroll, samt känslan av kontroll, är något som ofta avgör om en situation tolkas som utmanande eller hotfull. Inre kontroll innebär att individen tror att den kan påverka utgången av situationen. När individen tror på yttre kontroll så betyder det att den utgången av situationen beror på någon eller något annat än sig själv (Lazarus och Folkman 1984). Thomassen (2007) beskriver hur den "erfarna praktikern" handlar kompetent och effektivt i komplexa situationer tack vare sin erfarenhet från tidigare ärenden. Det krävs erfarenhet över tid för att kunskaper ska kunna integreras i en fullständig handlingsberedskap i konkreta situationer. Fram till dess att denna integrering skett är stress således en naturlig del av yrkesutövningen. Sammanfattningsvis kan stress sägas vara något som ökar beredskapen för olika funktioner i kroppen och att dessa funktioner är resultatet av en förändring i antingen inre eller yttre faktorer.

3.2 Coping

När läsaren nu har fått en bild av vad stress är kan den gå vidare och få förklarat vad coping är. Coping handlar främst om att hantera stress. Eftersom stress är väldigt individuellt så blir även coping till viss del individuell i sin användning. Stress och coping påverkar varandra och det kan ibland vara svårt att skilja på vad i en situation som är stress och vad som är coping.

Denna uppsats använder definitionen från Lazarus och Folkman (1984), då deras definition återkommer i majoriteten av all forskning som rör coping. Coping är "constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus och Folkman 1984, sid. 141). Definitionen innebär att coping inte är automatiska eller ansträngningslösa beteenden, utan det kräver en mobilisering av individens resurser. Vidare är det ansträngningen att hantera påfrestningarna som räknas, inte utfallet från ansträngningen. Det handlar alltså om att hantera situationen, inte bemästra den.

Sekundär värdering följer efter att händelsen kategoriserats utifrån de steg som beskrevs i stressavsnittet. Sekundär värdering innebär en tankeprocess där individen utvärderar vilka copingstrategier som finns tillgängliga, utvärderar vilken av strategierna som kan uppfylla det för individen åtråvärda målet/utfallet med händelsen (på engelska kallat commitments), men utvärderar även ifall individen är kapabel till att utföra den valda strategin. Det innefattar även de förväntade konsekvenserna av den valda strategin, förväntningar som påverkar känslorna individen har i nuet (Lazarus och Folkman 1984).

Det finns tre olika sorters copingstrategier; *problemfokuserad coping*, *känslfokuserad coping* och *meningsfokuserad coping*. Problemfokuserad coping handlar främst om att förändra den situation som skapar obehag så att den stämmer bättre överens med individens mål. Problemfokuserad coping innefattar bland annat att individen försöker ändra på det som uppfattas som hotfullt, skadligt eller utmanande för att det på så vis inte ska uppfattas som stressigt, det vill säga eliminera det skadliga. Problemfokuserad coping kan fungera både inåt och utåt, då stress kan uppstå både vid yttre och inre påfrestningar. Exempel på strategier är att förändra omgivningens tryck eller att skapa barriärer mot stressfaktorer som förebygger att framtida stress uppstår, men även att lära in nya beteendemönster och färdigheter som förhindrar att stress uppkommer.

Känslfokuserad coping handlar om hur individen hanterar känslor som uppstår när situationen och omständigheterna inte stämmer överens med personens mål.

Känslomässig coping vill alltså inte förändra själva orsaken till stressen utan endast göra känslorna som uppstår hanterbara. Exempel på strategier: *Förminskande*, att individen förminskar situationens betydelse. *Distansering*: att man känslomässigt distanserar sig från situationen. *Selektiv uppmärksamhet*, vilket innebär att man inte är uppmärksam på det som upplevs som jobbigt i situationen. *Socialt stöd*, att personen tar hjälp av andra för att hantera sina känslor (Lazarus och Folkman 1984).

Meningsfokuserad coping innefattar metoder som hjälper individen att sluta se situationen som enbart negativ, att finna mening med dess existens. Det kan dels

innebära att personen omvärderar situationen så att den upplevs som mer positiv, att den fokuserar på det positiva istället för det negativa. Att se på liknande situationer och att dra positiva jämförelser finns också med som en metod. Här ingår också att redan innan situationen har inträffat ha en öppen och tillåtande inställning till förändring. Dessutom finns här metoder som innefattar mindfulness, ett begrepp som innefattar meditation samt acceptans av situationen och lidandet som den medför (Brattberg 2008). Coping fungerar bäst när en individ använder alla tre sorters coping samtidigt, när de kompletterar varandra istället för att motarbeta varandra. De resurser individen har tillgängliga för coping kan dock förhindra att de används effektivt. Dels om hotet mot individens hälsa är väldigt omfattande, dels om stressfaktorerna söker utnyttja samma resurser hos individen som krävs för coping (Lazarus och Folkman 1984). En individs coping påverkas alltid av dennes relation till samhället och sin omgivning. En person hanterar ofta de krav som skapar stress bättre när den upplever att den har det stöd den behöver. Det innebär att en person som upplever sig ha stöd på sin arbetsplats ofta klarar större belastning än den som inte upplever något, eller väldigt lite, stöd (Lazarus och Folkman 1984).

3.3 Utbrändhet

Utbrändhet är ett omdiskuterat begrepp som inte har någon enhetlig definition. Nationalencyklopedin (2013) beskriver utbrändhet som ett psykiskt tillstånd där man känner sig utmattad och inte förmår engagera sig. Christina Maslach och Michael P. Leiter beskriver i sin bok *Sanningen om utbrändhet* (1999) utbrändhet som en följd av dagens arbetsmarknad, där de ekonomiska värdena prioriteras före de mänskliga. Karaktären på arbetet är inte längre förenlig med karaktären på personen som utför arbetet, vilket ger stora konsekvenser som i slutändan kan leda till utbrändhet. De påpekar att det krävs ett samarbete inom hela organisationen för att man ska komma fram till hållbara lösningar. Målet ska vara att bygga upp en ledningsstruktur och ledningsrutiner som främjar engagemang och motverkar utbrändhet. Den centrala ledningens agerande är avgörande för att kunna uppnå en omfattande förändring. En företagsledning som förhindrar utbrändhet och bygger upp engagemang upplevs vara en god sådan. Att främja engagemang är att satsa på framtiden (Maslach och Leiter 1999).

Johan Asplund ger en annan vinkel på utbrändhetsbegreppet i sin bok *Det sociala livets elementära former* (1987), där han dock utgår ifrån Maslachs utbrändhetsforskning och ger sitt perspektiv på fenomenet. Han beskriver utbrändhet som en interpersonell företeelse. Människan är beroende av att, som konkret person, få interagera med andra konkreta personer. När feedback och affekter försvinner ur kommunikationen kan det leda till känslösbortfall och känslostopp. Man ses inte som mer än en funktion och abstrakt samhällsvarelse (Asplund 1987) och upplever andra på samma sätt. Känsloutbytet med andra uteblir och man känner sig obefintlig om ens arbete inte upplevs göra någon skillnad, ens mänsklighet blir inte bekräftad och man kan inte bekräfta andras mänsklighet. Utbrändheten är ett faktum. Asplund (1987) fokuserar snarare på betydelsen av den sociala responsiviteten mellan konkreta människor än på arbetsbelastning och arbetets utformning. Med social responsivitet menas just det att människan till sin natur är sällskaplig och har ett inneboende behov att svara på andra människors närvaro. Människan har en medfödd disposition att svara på stimulin, eller då andra människor ställer "frågor", vare sig dessa frågor

är rent verbala eller utgår ifrån den ömsesidiga kommunikation som uppstår då två personer befinner sig i varandras närvaro (Asplund 1987).

Även Mart Jürisoo hänvisar till Maslachs utbrändhetsforskning i sin bok *Burnout - Från stress och utbrändhet till den goda organisationen* (2001). Han talar om de tre kärnkomponenterna till utbrändhet:

- *Emotionell utmattning* (Den yrkesutövande tar ut sig helt och blir uttömd på emotionella resurser. Saknar källa för återhämtning.)
- *Personlighetsförändring* (Den yrkesutövande blir negativ, cynisk och oengagerad gentemot andra. Blir distansierad från och likgiltig inför arbetsomgivningen.)
- *Minskad personlig prestation* (Nedgång i kompetensförmåga och produktivitet, deppighet och oförmåga att klara arbetets krav, ineffektivitet och att den yrkesutövande tappat i professionalitet och yrkesförmåga).

Jürisoo (2001) beskriver hur det i utbränningsprocessen finns en stor mängd symptom som man kan koppla till utbrändhet. Dessa reaktioner kan klassas som beteendemässiga, motivationella, fysiska, mentala och känslomässiga.

Olika former av trötthet är även något som karaktäriserar utbränningsprocessen:

- *Fysisk trötthet* (Trött i kroppen, sömnsvårigheter, sämre motståndskraft mot sjukdomar)
- *Intellektuell trötthet* (Koncentrationssvårigheter, glömska, uppskjutande av uppgifter, orklöshet)
- *Emotionell trötthet* (Skuldbeläggande av sig själv, överkänslighet, förändrad självuppfattning. Den yrkesutövande drabbas ofta av panikkänslor, känslotomhet, cynism eller känslökyla)
- *Social trötthet* (Isolering, minskat engagemang, ensamhet och att den yrkesutövande ej orkar glädja sig)
- *Andlig trötthet* (Saknar mål, mening, ork att skapa ny energi och upplever att livsviljan försvagas)

Bland yttre faktorer som kan påskynda i en utbränningsprocess nämns bland annat misslyckanden i arbetet, att man blir förhindrad från att nå sina mål, brister i det sociala stödet och konflikter i arbetet. Jürisoo (2001) lägger även fram en hypotes om att utbrändhet hos yngre (eller nyexaminerade) kan ha ett samband med "verklighetschocken" som uppstår när man kommer ut i en verksamhet utan yrkeserfarenhet. Det kan bli en slags identitetskris kopplad till att man misslyckats med att anpassa sig yrkesmässigt. Således anses utbrändheten minska i takt med ökad yrkeserfarenhet. Att det är många äldre som blir utbrända tror han har ett samband med att det blir svårare att anpassa sig till den ökade komplexiteten i arbetet och att möta den ökade kravnivån vi har i vårt samhälle. De äldre saknar ofta orken för att göra detta på ett bra sätt. Han för även ett resonemang om att personer med högre utbildning i högre grad befinner sig i farozonen för utbrändhet, då organisationen har högre förväntningar på dessa högutbildade personer och då dessa har en högre ansvarsnivå (Jürisoo 2001).

Att utbrändhet är något som blir mer och mer vanligt i vårt samhälle har att göra med en mängd olika faktorer. Bland de mest framträdande för just socialarbetare kan nämnas:

- *Servicesektorns tillväxt*. Den yrkesutövande har väldigt mycket med andra människor att göra, vilket ökar risken för utbrändhet.

- *Ökad mental och emotionell överbelastning*. Klienter blir mer krävande och svårare att hjälpa, parallellt med att verksamhetens kapacitet skärs ned. Både den kvalitativa och kvantitativa arbetsbelastningen ökar.
- *Kompetens* - När den yrkesutövande kommer ut i sin yrkesverksamhet har den inte kompetensen som behövs för att möta klientens förväntningar.
- *Autonomi* - Att den yrkesutövande förväntar sig kunna ha en självständighet över sitt beslutsfattande i arbetet. Istället sitter man fast i fixerade scheman, snäva regler och byråkrati.
- *Attityd hos mottagaren* - Klienter motverkar aktivt den professionella hjälpen och visar inte tacksamhet, ärlighet och samarbetsvillighet.
- *Förändrat psykologiskt kontrakt mellan anställd och organisation* - Den anställda ger mer till sin arbetsgivare och får mindre tillbaka, balansen har försämrats till den anställdes nackdel (Jürisoo 2001).

Barbro Bronsberg och Nina Vestlund skriver i sin bok *Bränn inte ut dig* (2004) att de som befinner sig i riskzonen för att bli utbrända ofta är ansvarsfulla, starka och envisa. För att kunna bränna ut sig så måste man brinna, den som inte gör det ger upp långt tidigare och vilar upp sig i lugn och ro. De har en hypotes om att lata personer inte bränner ut sig då det krävs ett initialt engagemang och driv för att man ska kunna bränna ut sig (Bronsberg och Vestlund 2004).

4. Tidigare forskning/kunskapsläge

I detta kapitel redovisas tidigare forskning. Litteratursökningen har skett genom artikeldatabaser där sökord som "stress", "coping", "socialsekreterare", "social worker" och "utbrändhet" använts. Swepub, GUNDA, British Journal Of Social Work och GUPEA är de databaser som främst har använt till litteratursökning. Den breda forskningen kring stress och coping fokuserar främst på traumatiska händelser i människors liv och hur dessa hanteras. Författarna har valt att avgränsa sig till den forskning som berör socialsekreterare. Först presenteras svensk forskning kring socialsekreterare och stress, därefter internationell forskning kring ämnet. Sist berörs forskning kring organisation och hur den påverkar socialsekreteraren.

1984 fick Bo Edvardsson i uppdrag av socialförvaltningen i Örebro att genomföra ett antal studier kring handläggningen inom socialtjänsten i Örebro. Studien är en av flera rapporter som publicerades men det är denna som ligger närmast vårt forskningsområde. Edvardssons (1984) resultat visar att av de sju socialsekreterare som studien utgick ifrån visade minst en av dessa tydliga tecken på utbrändhet. Han fann även att stress var en konstant följeslagare i handläggarnas yrkesutövning. Studien är 30 år gammal men visar att det redan då fanns stress kopplat till socialsekreteraryrket.

Några år senare utkommer Morén och Larsson (1988) med en avhandling som belyser socialsekreterares upplevelser av det praktiska arbetet genom personliga utsagor ifrån kvalitativa intervjuer. De lyfter upp socialsekreterarnas upplevelser av att de inte får den förståelse uppifrån för sin yrkessituation som hade behövts för en bättre utformning av verksamheten. Man får även en inblick i hur socialarbetarna förhåller sig till sin arbetssituation och hur de hade velat att det var strukturerat rent organisatoriskt.

Moderna svenska undersökningar genomförs årligen, ofta är det fackföreningarna som genomför dessa. Fackföreningen SSR gjorde 2012 en enkätundersökning där 478 socialsekreterare uppgav deras uppfattning kring sin arbetssituation. Denna studie görs varje år för att undersöka hur socialsekreterarna i landet har det. I undersökningen framkom att en stor del (4/10) av socialsekreterarna upplever sig ha en hög arbetsbelastning. Dessutom upplevde nästan hälften av de tillfrågade att arbetsbelastningen kunde påverka rättssäkerheten. Missnöjet bland socialsekreterarna var störst bland de yngre vilket sågs som oroande då det skulle innebära stora problem för kommunerna om dessa skulle söka sig bort från socialtjänsten (SSR 2012).

I Sverige så är forskningen om coping för socialsekreterare begränsad, många av studierna är uppsatser skrivna av studenter. Liknande studier som vår har genomförts tidigare, bland annat i en c-uppsats från 2011 (Nordin & Landberg 2011) där även de tar upp psykiska påfrestningar och coping bland socialsekreterare. De pekar på att dåligt stöd för handläggarna, samt att hög arbetsbelastning kan resultera i hög personalomsättning då personal tenderar att sluta på grund utav dessa faktorer.

Även utomlands bedrivs forskning inom ämnet. En studie utförd i Kroatien visar på att stress och risk för utbrändhet inom socialtjänsten förekommer i även andra delar av Europa. Friscic (2006) fann att nästan hälften av personerna i studien visade symptom som kunde leda till utbrändhet. Orsakerna hon fann ökar risken för utbrändhet var bland annat stress och hot från klienter, förändrade riktlinjer för yrkesutövningen, hög arbetsbelastning samt för lite stöd från kollegorna. Även här fanns alltså hög arbetsbelastning men det sågs inte som den största bidragande orsaken till utbrändhet.

I en studie som berör samma tema utfördes runt millennieskiftet i Nordamerika (Anderson 2000). Den studien bygger på svar från socialsekreterare som arbetat med barnärenden i över två år och som fått svara på olika frågor kring utmattning och coping. Det Anderson kom fram till var att socialsekreterarna i många fall blir känslomässigt utmattade på grund av sitt arbete och att problemfokuserad coping inte hjälpte nämnvärt mot detta. Hon rekommenderade istället att man inom yrket skulle använda mer av känslofokuserad coping för att undvika att bli känslomässigt utmattad.

Collins (2008) kommer i en engelsk, vetenskaplig artikel fram till att om man vill stärka socialsekreterare i deras stresshantering, i att maximera upplevelsen av tillfredsställelse i deras yrkesutövning, i att bygga passande copingstrategier och stödsystem, i utvecklandet av personligheter som kan återhämta sig efter påfrestningar och som har god självkänsla och självkontroll, så behöver man uppmuntra passande utvecklingar på individuell-, grupp- och organisationsnivå. Kontinuerlig utvärdering och medvetandegörande av de egna styrkorna och svagheter, kunskaper och förståelse för de olika komponenterna inom stress, coping, meningsfullhet på arbetet och kontroll är viktigt för att kunna komma till en lösning där man maximerar trivselen på sin arbetsplats. I tider av omstruktureringar inom organisationer är det därför extra viktigt att fokusera på tillfredsställelse i sin yrkesutövning och stressreduktion.

Att organisationen påverkar den enskilde socialarbetaren finns det mycket forskning kring. Thompson, Stradling, Murphy och O'Neal (1996) skrev tillsammans en vetenskaplig artikel i den brittiska tidskriften *British Journal Of Social Work*. De beskriver stress som en komplex aspekt av det organisatoriska livet, en aspekt som

kan leda till väldigt stora konsekvenser och kostnader. Den traditionella synen har varit att man ser stress som en svaghet hos människan, snarare än som ett dynamiskt samspel mellan personliga och organisatoriska faktorer. De pekar att det på vissa arbetsplatser kan finnas en stresskultur, vilket kan ha stor påverkan på arbetsgruppen, klienterna och organisationen. Det är inget man kan ta tag i på ett snabbt och enkelt sätt, eller genom kortsiktiga satsningar. Det måste tas tag i grundligt för att kunna förändra kulturen på arbetsplatsen, vilket med tanke på konsekvenserna av en utebliven satsning får ses som en väl värd investering i längden. Det finns stora vinster på att utföra ett genomgående arbete med att försöka förbättra kulturen. Det krävs att organisationen är medveten om problemen och att den intar en stödjande roll gentemot arbetsgruppens behov för att klara av stressen.

Även Gellis (2000) gjorde en undersökning som berör hur socialarbetare blir stressade samt hur de hanterar omorganisationer som förekommer på deras arbetsplats. Att ha en bra ledare pekades ut som viktigt för hur nöjda socialsekreterarna var med sitt jobb samt hur stressen på arbetsplatsen påverkade den enskilde socialarbetaren. I studien fann man även att socialt stöd var den metod flest använde sig av som copingstil.

Inom svensk forskning är Andreas Liljegren (2008) en av dem som undersökt ämnet. Han tar i sin avhandling upp förhållandet mellan socionomen och organisationen, vilket handlingsutrymme man har som socionom och vilken roll man har i organisationen. Han diskuterar kring hur professionella grupperingar kan vara med och utveckla organisationen och att socionomens lojalitet ofta snarare är gentemot professionen snarare än mot organisationen. Han belyser även socionomens autonomi och handlingsfrihet i yrkesutövningen. Liljegren (2008) bygger en del av sin forskning på Dellgran och Höjer (2000) som i en avhandling behandlar professionaliseringen inom socialarbetaryrket, samt vilken påverkan högskoleutbildningen och den akademiska kunskapen har på upplevelsen den yrkesutövandes roll som socialarbetare. De tar upp hur en profession vinner vetenskaplig auktoritet, legitimitet och förtroende ifrån statens och allmänhetens sida genom en högskoleutbildning baserad på en specifik vetenskap och ett akademiskt ämne. De belyser även den professionelles upplevelse av att ha goda teoretiska förutsättningar att bedriva arbete som är väl anpassat till specifika situationer och klienters behov.

5. Metod

5.1 Förförståelse

Författarnas förförståelse inom området skiljer sig ganska mycket åt. Den främsta orsaken till detta är att en av dem, Pontus, gjorde sin praktik på en enhet inom socialtjänsten som arbetar med försörjningsstöd. Således har han erfarenhet av myndighetsutövning och hur en personalgrupp på ett socialkontor fungerar. Han har även kännedom om deras arbetsplats, deras teoretiska referensramar, deras rutiner och deras svårigheter. Varje arbetsplats och varje socialkontor är olika, men det finns många gemensamma nämnare för alla som jobbar med just ekonomiskt bistånd.

Pontus är den som haft störst förförståelse inom området medan Viktor, som är behandlingsassistent med inriktning mot missbruk och psykisk ohälsa, har en mindre förförståelse inom området.

Således har Viktor under arbetet kunnat ha en annan distans till området.

5.2 Arbetsfördelning

Då Pontus gjort sin praktik på socialkontor och hade en bättre kännedom om yrket och uppdraget, så har han skrivit bakgrundskapitlet där socialtjänsten och socialarbetarnas yrke presenteras.

Vi utformade tillsammans vårt syfte och våra frågeställningar, samt vår intervjuguide.

Vi gjorde litteratursökningen gemensamt och båda läste in sig på teorin vi behövde till uppsatsen. Pontus har dock specialiserat sig på coping (vilket innefattar stress) och Viktor på utbrändhet.

Varje vardag har vi suttit ihop och skrivit, vilket har gett oss mycket då vi hela tiden har haft den andre bredvid som man kan bolla med och fråga. När någon har skrivit klart något har den andra gått in direkt och granskat, ställt frågor, redigerat och sett till så att båda är inne på samma spår och tänker samma. Det har varit viktigt för oss att ha ett liknande språk och gemensamma referensramar i vårt tänk, vilket eftersträvats genom dagliga diskussioner under arbetets gång.

5.3 Kvalitativ metod

En kvalitativ metod har använts för att genomföra denna studie. Kvalitativ metod innebär att man fokuserar på hur människor skapar mening i sin situation genom att sätta ord på den, snarare än kvantitativa fakta (Bryman 2011). Idag talar forskarna om att man ska bygga kvalitativ forskning utifrån ett konstruktionistiskt synsätt, som försöker fånga hur individer tolkar och uppfattar sin sociala verklighet, snarare än vid att försöka finna objektiva fakta. Man intar ett tolkande synsätt, ofta med en induktiv inriktning, det vill säga att resultatet som man får in genom sin datainsamling styr vilket teoretiskt perspektiv man använder (Bryman 2011). Denna studie har dock utgått från en deduktiv metod, vilken grundas i att man utifrån redan vald teori formulerar hypoteser som man sedan testat mot sitt insamlade material och resultat. Efter detta bekräftar eller förkastar man hypoteserna och en omformulering av teorin sker (Bryman 2011). I denna studie används en deduktiv metod till övervägande del, då intervjuguiden formulerades utifrån stress- coping- och utbrändhetslitteratur innan datainsamlingen ägde rum och preliminära hypoteser lades fram utifrån dessa begrepp. Resultatet har sedan granskats utifrån de teoretiska perspektiven som valts på förhand.

Valet av metod berodde främst på att författarna ville gå djupare in i informanternas livsvärld, för att på så sätt få en förståelse för vad som ligger till grund för den stress de upplever och vilka copingstrategier de använder i olika situationer. Författarna försökte fånga nyanser och personens egna upplevelser med dennes egna ord. Den egna berättelsen står i fokus och syftet var att den i största möjliga utsträckning skulle utgöra materialet. Det viktiga är att söka förstå informanternas sociala verklighet och hur de uppfattar den (Bryman 2011).

5.4 Urval

Då uppsatsen inriktar sig på socialsekreterarnas situation söktes ett urval bestående endast av socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Urvalet var således målinriktat (Bryman 2011) då författarna eftersträvade ett urval som väl kunde svara på forskningsfrågorna.

Sammanlagt består studien utav åtta informanter; sju kvinnor och en man.

Den första informanten var facklig representant på sin arbetsplats och man skulle kunna ifrågasätta om personen var representativ för arbetsgruppen hon ingick i. Dock ansågs hon fortfarande vara representativ för yrkesgruppen, då hon arbetar med ekonomiskt bistånd på samma premisser som alla andra inom yrkesgruppen. Snarare ansågs personen besitta specialkunskaper inom området och ett bredare perspektiv på sin arbetssituation. Författarna har ej sökt socialsekreterare med speciell karakteristik, till exempel att de varit extra stressade eller varit utbrända, bara för att de skulle utgöra en bättre informationskälla till studien. Ett så slumpmässigt urval som möjligt efterfrågades, förutom rent geografiskt. Man försökte få spridning av informanter över stadsdelarna i Göteborg för att få informanter från olika socialkontor i olika delar av staden. Då varje stadsdelsnämnd bedriver ett självständigt arbete och har olika delegation, förutom att de har gemensamma riktlinjer från kommunen, ville man få informanter från flera olika stadsdelar för att få en större bredd och vidare perspektiv.

Sex av informanterna kom författarna i kontakt med genom att enhetschefer för försörjningsstöd enheter inom olika stadsdelsnämnder i Göteborg kontaktades. Cheferna skickade i sin tur ut en förfrågan till sin arbetsgrupp och de handläggare som var intresserade av att ställa upp tog kontakt med författarna. Informanterna arbetar förvisso i olika delar av Göteborg, men urvalet ses ej som tillräckligt stort för att kunna göra en jämförelse mellan olika geografiska områden eller socialkontor. Det krävs fler informanter för att kunna göra en bra jämförande studie.

Den första informanten fann författarna genom att en av författarna visste att denna person arbetat med försörjningsstöd. En pilotintervju gjordes med personen och materialet var först tänkt att inte användas i uppsatsen. Efter att ha frågat ifall personen gav samtycke till att intervjun fick användas i studien, valde författarna att använda delar av materialet som tillför och fördjupar studien. Fördelen med att ha med någon som inte längre jobbar inom försörjningsstöd är att personen fått distans till arbetet och kan tala om det på ett mer öppet sätt. Känslorna har bearbetats och personen kan tala utifrån ett annat perspektiv, samt ge en överblick över numera avslutade processer.

Bland nackdelarna finns det faktum att det är några månader gamla erfarenheter. Man ska dessutom vara medveten om att intervjuguiden som användes under denna intervju ej var den slutgiltiga, vilket kan ha gjort att denna intervju saknar den precision som de som gjordes med den färdiga intervjuguiden har.

5.5 Intervjuguiden och intervjuens olika delar

Inför intervjuerna läste författarna in sig på ämnet och på litteratur som gav en bild av socialarbetaryrket. Utifrån dessa kunskaper utformades en intervjuguide (se bilaga 2). En pilotintervju genomfördes och utifrån den intervjun omarbetades intervjuguiden till den version som användes under intervjuerna med övriga informanter. Intervjuguiden uppfördes efter en tematisering (Kvale 2009) där forskningsfrågorna

formulerades och klargjorde de olika teman som skulle forskas. Det diskuterades vad författarna ville få ut av intervjun, varför och hur.

Man delade redan från början upp intervjuguiden i olika delar, för att försöka avgränsa intervjuerna så att de ska besvara frågeställningarna.

Intervjuns olika teman var (se bilaga 2):

- Bakgrund, där författarna sökte närma sig informanterna genom att fråga om deras arbetsplats, deras arbetsuppgifter och deras arbetsgrupp. Detta för att bygga upp ett förtroende och en relation innan man gick vidare in på mer personliga ämnen.
- Stress, där det kartlades vilka stressorer som fanns i informanternas yrkesutövning.
- Coping, där det undersöktes hur informanterna hanterade dessa stressorer.
- Utbrändhet, där författarna försökte undersöka vad informanterna hade för syn på och upplevelse av utbrändhet, samt vad de upplevde kunde leda till detta.

Författarna valde att göra en semistrukturerad intervju, vilket är en intervjuform där man försöker att förstå teman i informantens livsvärld utifrån dennes egna perspektiv. Det är varken ett vardagssamtal eller ett slutet frågeformulär, utan är baserad i en intervjuguide som fokuserar på vissa teman (Kvale 2009). Författarna tyckte att det var viktigt att inte vara bundna till en strikt intervjuguide, nyckeln till berättelsen låg i andrafrågorna. Dessa följdfrågor är frågor som ställdes utefter informanternas svar, för att fördjupa sig och komma närmare kärnan i det man söker. Andrafrågorna är även viktiga för att klarifiera informanternas berättelser, för att reda ut missförstånd och för att komma åt komplexiteten i materialet.

Avslutningsvis tillfrågades informanterna vad som är mest meningsfullt i deras yrkesutövning, så att man kunde avsluta på ett mer positivt spår och så att man även gav informanterna ett nytt perspektiv där de kanske kom att tänka på något de inte tagit upp än.

5.6 Genomförande av intervjuerna

Alla intervjuer genomfördes på respektive informants arbetsrum. Intervjuerna genomfördes i avskildhet och man slapp således några avbrott. Man ville även maximera informantens känsla av trygghet. Man upplevde att det var på den egna arbetsplatsen som informanterna kände sig mest bekväma och som mest angelägna att svara utförligt och avslappnat på frågorna. Speciellt då författarna var två och informanterna alltid ensamma. Under sju intervjuer utav åtta var båda närvarande. Pontus höll i intervjun medan Viktor satt och antecknade. Viktor flikade ibland in med följdfrågor i de fall något behövde klargöras.

Att man hade en som intervjuade och en som antecknade berodde främst på att det skulle vara lättare för intervjupersonen att öppna upp sig om bara en person ställde frågorna, man ville få en så jämlik maktbalans som möjligt. En annan fördel var att personen som antecknade kunde finna samband under intervjuns gång och ställa frågor som täckte de delar som intervjuaren eventuellt hade missat.

Vår intervjuares förhållningssätt inspirerades av avsnittet om "Den hantverksskicklige intervjuaren", där Kvale (2009) beskriver en hantverksskicklig intervjuare som kunnig, strukturerande, tydlig, vänlig, känslig, öppen, styrande, kritisk, minnesgod

och tolkande.

Intervjuerna pågick under allt mellan en halvtimme och en timme, men de flesta låg på 40 minuter, vilket angetts som ungefärlig tid i informantbrev.

5.7 Etiska överväganden

I samband med att författarna mailade ut intresseanmälningar till informanterna så bifogade man även ett informantbrev (se bilaga 1) där man presenterade det allmänna syftet med undersökningen, vilka man sökte intervjua, hur intervjun var upplagd samt vilka risker och fördelar det finns med att delta i studien (Kvale 2009).

Författarna berättade om sig själva, vad det var för typ av uppsats, vad man studerade för utbildning samt vilken som blir uppsatsens potentiella publik.

Informanterna informerades om att de när som helst kunde dra tillbaks sin medverkan och att de hade rätt att avbryta intervjun när som helst.

Informanten informerades om att författarna inte kunde erbjuda total anonymitet, då den minimala risken trots allt finns att någon skulle kunna känna igen just berättelsen som en specifik informant talar om eller känna igen viss typ av språkbruk.

Däremot informerades samtliga informanter om att författarna avsåg att avidentifiera allt material och att eftersträva största möjliga anonymitet (Kvale 2009). Inspelat material skall i efterhand förstöras och transkriberat material är anonymt till dess att uppsatsen godkännes. Då förstörs även det materialet. Samtliga informanter gav sitt muntliga samtycke till att deras intervju spelades in via ljudupptagning.

I presentationen av resultatet så har alla svar anonymiserats och det går därmed inte att utläsa vilken informant citatet är hämtat ifrån. Det går heller inte att utläsa hur många citat som hämtats från varje informant vilket kan försvåra för läsaren om denne vill veta alla informanter är representerade. Dock är metoden medveten för att försäkra informanternas anonymitet.

5.8 Bearbetning av material och analysförfarande

Samtliga intervjuer spelades in på mobiltelefon.

Efter att intervjuerna var klara transkriberades de och författarna delade in svaren i olika teman. De teman som funnits i intervjuguiden återanvändes, då det ansågs att det var den bästa uppdelningen för att besvara frågeställningarna. De olika områdena var stress, coping och utbrändhet. När transkriberingarna gick igenom användes överstrykningspennor i tre olika färger: en för varje frågeställning. De delar i texten som behandlade respektive frågeställning markerades med respektive färg. Detta för att säkerställa att fokus hela tiden låg på det som skulle studeras. Detta var en meningskoncentrering (Kvale 2009) som syftade till att fånga kärnan i det stora insamlade materialet. De gemensamma svaren man fann presenterades i resultatkapitlet. I resultatet redovisar man de gemensamma faktorer som är av vikt för varje tema, vilka sedan belyses med citat från informanterna. Man har valt att inte skriva ut vilken informant som uttrycker vilket citat, detta för att anonymisera informanterna i största möjliga utsträckning. Dock är alla informanter representerade med ett citat var eller mer.

Även analysen delades in i dessa tre teman. Ännu en meningskoncentrering (Kvale 2009) genomfördes av resultatet, där man sökte finna nyckelord och centrala begrepp för varje tema. Utifrån dessa nyckelord och begrepp kopplades resultatet ihop med den teori och tidigare forskning man funnit och presenterat. Man analyserade stress, coping och utbrändhet i varsitt kapitel, ämnena är dock närbesläktade och går ofta in i samt överlappar varandra.

5.9 Avgränsningar

Studien är avgränsad till att endast undersöka socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd. Anledningen till detta är att det ansågs finnas olika stressfaktorer i yrkesutövningen för olika typer av socialsekreterare. Personer som jobbar med exempelvis omhändertagande av barn eller kvinnofridsärenden ansåg författarna borde uppleva en annan typ av stress och således hade det blivit svårt att få något sammanhängande resultat.

Ämnet undersöks endast utifrån stress, coping och utbrändhet. Författarna har inte varit ute efter att studera hantering av stress utanför arbetet, utan fokuserat på det som sker på arbetsplatsen. Andra perspektiv som genus, makt, etnicitet och sexualitet fokuseras ej på i denna studie.

5.10 Reliabilitet

Reliabilitet skulle kunna definieras som ett mått på hur stark tillförlitlighet man kan ha till resultatet och behandlas ofta i samband med frågan om huruvida det skulle kunna reproduceras av olika forskare eller ej (Kvale 2009). Reliabilitet handlar även om ifall informanterna hade gett likadana svar till andra intervjuare och ifall intervjuaren påverkar svaren genom till exempel ledande eller vinklade frågor (Kvale 2009).

Redan från första stund har en medvetenhet kring detta funnits i uppsatsarbetet, bland annat genom att man ställt så öppna frågor som möjligt. Detta för att inte leda in informanterna på något område, syftet var att de skulle svara så fritt som möjligt. Möjligtvis kan sättet frågorna ställts på ha påverkat vilka svar man fått (Kvale 2009). Genom en pilotintervju och genom samråd med handledare och varandra, har man försökt att skapa en så neutral intervjuguide som möjligt. Man har försökt föreställa sig olika scenarion och tänkt hur vissa frågor kan tänkas mottas, för att kunna vidareutveckla en potentiellt missförstådd fråga men fortfarande hålla den öppen.

För att undvika att påverka informanternas svar har författarna valt att inte intervjua bekanta. En av författarna visste exempelvis vem informanten för pilotintervjun var, därför genomförde den andre intervjun. Då betydande likheter ofta kan ses mellan informanternas berättelser är det troligt att studien hade uppnått ett liknande resultat ifall andra forskare gjort om studien.

5.11 Validitet

Med validitet avser forskaren att mäta resultatets giltighet, hur starkt och riktigt det är. Validiteten ser helt enkelt om metoden undersöker det den vill undersöka: mäter forskaren vad han vill mäta? (Kvale 2009)

Validiteten och valideringen är något som sker genom hela forskningsprocessen. I detta fall har författarna varit noggranna med att inte avvika från syftet och frågeställningarna. Författarna har varit medvetna om att intervjuguiden är bred, att svarsbilden skulle vara bred var således väntat. Därför delades intervjuguiden in i tydliga delar där stress, coping och utbrändhet var skilda från varandra. Dock anser författarna att syftet med studien är uppfyllt då all informationsinsamling och analys utgått från dessa perspektiv och hjälpt besvara syftet med studien.

Syftet styr genom hela arbetet och det insamlade materialet testas kontinuerligt mot teori om stress, coping och utbrändhet. Författarna har försökt vara så transparenta som möjligt genom hela arbetets gång. Med transparens menas att forskare hela tiden visar hur de har gjort rent konkret och hur de kommit fram till sina slutsatser (Bryman 2011).

5.12 Generaliserbarhet

Ifall ett resultat anses vara tillförlitligt och giltigt kan man börja tala om generaliserbarhet. Generalisering innebär att resultatet kan generaliseras i allmänhet. Ifall studiens informanter uppger en typ av svar, kan man säga att detta gäller för socialsekreterare i allmänhet?

Den viktiga frågan att ställa sig är ifall kunskapen som producerats i en specifik intervju kan överföras till andra relevanta situationer? (Kvale 2009)

Författarna anser att denna studie främst har ett lokalt värde i och med att endast informanter ifrån Göteborg tillfrågats. Det finns många likheter i informanternas berättelser och de stressorer och copingstrategier som nämns är oftast likartade. Det är främst två faktorer som försvårar möjligheten att generalisera: De olika stadsdelsnämndernas arbetssätt skiljer sig från varandra, således är varje socialkontor en unik arbetsplats med olika förutsättningar för den anställda. Dessutom är antalet informanter för lågt för att kunna generalisera, åtta intervjuer räcker inte. Det fanns många likheter, men även många olikheter i informanternas svar. Skillnaden mellan att arbeta i en socioekonomiskt stark stadsdel jämfört med en svag var stor, belastningen var mycket tyngre på vissa ställen. Således anser författarna att det inte går att säga något generellt om socialsekreterarnas situation.

5.13 Metoddiskussion

I detta avsnitt förklaras de metodologiska överväganden som gjorts under studiens gång.

Metoden har till stor del präglats av avgränsningar. Medvetenheten om vilket stort ämne som ämnades studeras låg till grund för många beslut. Endast socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd utgjorde urvalet och författarna ansåg sig behöva minst sex informanter för att kunna göra en kvalitativ studie med en tillräcklig tillförlitlighet. En kvantitativ studie sågs inte som deras uppgift att genomföra, då det hade krävts en enorm kvantitativ studie för att kunna kompensera för bristen av de nyanser och utsagor som en kvalitativ studie ger. Teorier valdes innan insamlingen av material genomfördes, då författarnas förståelse gett adekvat översikt för att kunna identifiera lämpliga angreppssätt för att genomföra studien. Applicerbara teorier som

utelämnades var bland annat KASAM, locus of control, makt, genus, empowerment och organisationsteori. Dessutom utelämnades krav-kontroll-stödmodellen. Detta för att avgränsa och fokusera på teori om stress, coping och utbrändhet, som utgjorde en adekvat teoretisk grund. Nackdelar med teorivalet är att man inte kan föreslå några lösningar på problemet, utan bara ge en överblick över socialsekreterarnas situation. Fördelen är att en kartläggning behövs för att åskådliggöra problemet, en lösning går ej att finna genom en ensam åtgärd.

Den ena författarens förförståelse inom yrkesutövningen har påverkat studien till det bättre, denna förförståelse hjälpte till att forma en mer träffsäker intervjuguide. Irrelevanta element för studien kunde avgränsas och exkluderas på förhand, samtidigt som reflektion över förförståelsen pågick under hela uppsatsens gång. Genom att en av författarna hade stor förförståelse och en av författarna hade liten så kunde detta möjliggöra kritisk reflektion igenom hela arbetets gång. Arbetsfördelningen och arbetssättet visade sig vara mycket framgångsrikt. Genom att var och en läste in sig på varsitt ämne kunde mycket tid sparas och genom att författarna arbetade varje dag maximerades effektiviteten i arbetstimarna. Att kunna diskutera och ta upp tankar omedelbart har definitivt påverkat uppsatsen positivt, det har varit ovärderligt att kunna lufta sitt problem när någon kört fast. Även samarbetet författarna emellan har stärkts av att jobba tillsammans dagligen, det har gett upphov till en mer gemensam kunskapsgrund. Detta kan även vara negativt, men en kontinuerlig diskussion och utvärdering av processen hjälper till att undvika tunnelseende.

Urvalet ledde till önskad bredd i svarsarsenalen, informanterna var definitivt relevanta för studiens utformning. Att författarna lyckades få en geografisk spridning på informanterna och studera så många olika arbetsplatser gav ett positivt utslag på studien. Att både negativa och positiva upplevelser utav arbetet framkom kan ha sin grund i denna spridning. Den övergripande likheten i informanternas utsagor, utifrån det faktum att de har samma yrkesutövning, ger en kärna till resultatet. Resultatets bredd möjliggörs genom att författarna kunnat studera yrkesutövningen på olika socialkontor. Ett större antal män hade potentiellt kunnat leda till ett annat resultat, också om författarna valt socialsekreterare ifrån endast ett socialkontor. Användandet utav andra utgångspunkter, exempelvis organisationskultur eller arbetsgruppen påverkan, hade också kunnat påverka resultatet då studiens fokus i ett sådant fall legat på andra aspekter utav socialsekreterarnas arbetssituation. Trots att arbetsplatserna såg olika ut i dagsläget kan man urskilja en samstämmighet i informanternas svar, vilket talar för att studien skulle kunna återupprepas med ett förmodat liknande resultat. Då studien från första stund byggts på de tre teoretiska begreppen stress, coping och utbrändhet så har dessa hela tiden varit ledord som format arbetsförfarandet. Avgränsningar redan från början och fokus på en röd tråd som inbegriper dessa begrepp har format resultatet som framkommit. Därmed har studien hela tiden haft dessa utgångspunkter i fokus och hjälpt författarna till att besvara syftet med studien.

Författarna anser därmed att reliabiliteten och validiteten är god.

6. Resultat

Nedan presenteras de resultat som framkommit utifrån det insamlade materialet. I de fall det finns fler än ett citat per resultat så är citaten tagna från olika informanter.

Citaten är i några fall nerkortade för att de ska vara mer lättillgängliga. De ord eller meningar som är borttagna är markerade med /.../ i texten.

6.1 Stress

Detta kapitel presenterar resultaten som framkommit kring om vad informanterna i studien upplever som stressigt samt annat som upplevs som jobbigt i arbetssituationen. Kapitlet är indelat i tre olika avsnitt för att materialet ska vara mer lättåtkomligt.

Avsnittet om *Administrativ stress* innefattar den stress som uppstår främst från administrativa uppgifter.

Avsnittet om *Känslomässig stress* berör den stress och annan psykisk påfrestning som uppstår från arbetet med klienter utöver det administrativa.

Avsnittet om *Arbetsplatsens struktur och organisation* tar upp den stress och obehag som kommer från arbetsplatsen, dess struktur samt samverkan med andra verksamheter.

6.1.1 Administrativ stress

Det som alla informanter upplevde som stressigt var när det fanns en stor hög med arbete som behöver göras inom en begränsad tid. Detta gällde främst när utbetalningarna skulle göras, vilket var en specifik period varje månad.

/.../ det är väldigt stressigt. Vissa perioder i månaden. /.../ Alltså jag är ingen morgonmänniska, men igår var jag här tio i sju på morgonen för att jag har så mycket att göra.

Vissa informanter upplevde en annan stressfaktor: Att högen med papper på skrivbordet som man försökte bli klar med aldrig var tom, utan hela tiden fylldes på med mer papper och arbete.

Den högen med papper där, den tar aldrig slut. Man kan aldrig gå härifrån och säga att man är klar, det händer inte här. /.../ Man betar ju alltid av någonting, men man blir aldrig helt klar.

En annan stor stressfaktor var när det var många saker som behövde tas tag i på samma gång. De som upplevde denna stress främst var de som arbetade inom mottagningsgrupp och hade hand om jouren. Att det under jourtid kunde dyka upp oväntade saker som behövde göras akut, samtidigt som andra arbetsuppgifter väntade, skapade stor stress.

Till exempel om jag har många utredningar som jag måste ta hand om, och så har jag jouten och det är fullt upp med det. Då blir det input från väldigt många håll. Sen kanske klienter ringer och säger att de behöver pengar akut, vilket man måste prioritera.

Att ha otillräckliga redskap i arbetet upplevde en del som stressande. Det kunde dels handla om att man inte hade tillräckligt med erfarenhet eller kunskap för att utföra arbetet rätt. Hamnade man då i tidsnöd kunde detta leda till stress.

Vi har haft nya personer som kommit in här och som har fått det lite tufft när de inte lyckats behandla ansökningar i tid. Det var deras rutin som gjorde att de fick det tufft, de hade inte lärt sig att prioritera rätt saker i arbetet. Prioriterar man fel så blev det jobbigt.

Det kunde även handla om att man inte har det handlingsutrymmet som man önskar. Vissa upplevde att de inte kunde besluta om de insatser de ville, då lagar och riktlinjer inskränkte deras beslutsutrymme.

Jag är van vid en större delegation att kunna bevilja och lösa akuta situationer. /.../ Nu har vi i stort sett ingen delegation alls utöver försörjningsstödet. Det stryper min sociala vilja och engagemang. Jag känner att jag skulle vilja hjälpa folk som är utanför den där fyrkantiga boxen, men det kan jag inte.

6.1.2 Känsломässig stress

När det kom till känsломässigt jobbiga faktorer så var den mest frekvent nämnda påverkansfaktorn historier från klienter. Människor som berättar om sin trasiga bakgrund eller situation och saker som av informanterna upplevdes som jobbiga att lyssna på.

/.../det sammanlagda arbetet med klienterna och att behöva lyssna på tragiska historier och folk som mår så dåligt och är så sjuka. När man hör svåra saker många gånger kan det vara svårare att stänga av när man går hem.

En annan faktor var klienter som är påfrestande i form av att de är hotfulla, kränkande eller rentav aggressiva. Dessa faktorer upplevde många av våra informanter som mycket psykiskt påfrestande och sådant som tog enormt mycket kraft och energi ifrån dem.

Men vissa människor är såna att de äter dig in på skinnet. Det spelar väl ingen roll att de är klienter! Hade det varit en kamrat eller något så kan man ju avvisa den. Men är det en klient kan man inte det, och bara man hör dennes röst så rör det om i magen.

Personligen är det väl hotsituationen som kan vara en stor stressfaktor. Personer som försöker hota sig till pengar eller hjälp. Hotar att byta handläggare eller hotar att... ja det är många som hotar att ta livet av sig själva.

Att deras arbete påverkar deras privata tid upplevde vissa informanter vara stressigt. Risken att stöta på sina klienter utanför kontoret när man har slutat eller är ledig upplevdes som jobbig, mest på grund av hotrisken men även för att man inte vill

påminnas om jobbet när man är privat.

Så jag gav denna mannen ett avslag. Så det gjorde ju att jag kände mig ganska utsatt: 'Kommer han ta reda på vart jag bor, kommer han stå och vänta på mig på parkeringen?' 'Kommer han och stå där bara?'

(Citatet nedan är censurerat för att undvika skada för informanten eller att dennes identitet röjs.)

Jag åker inte jättegärna till [REDACTED] och handlar, har stött på någon klient där en gång och det var väldigt odramatiskt. Det är inte så att jag är orolig över hot och våld eller något utan det är mer att man inte vill bli påmind om sitt arbete dagligen.

6.1.3 Arbetsplatsens struktur och organisation

Informanternas upplevelser av stress från arbetsplatsen och dess struktur varierade en aning. Några upplevde inte alls någon stress kopplad till arbetsplatsen och strukturen, medan andra upplevde att en stor del av stressen kunde härledas därifrån.

Omorganiseringen av stadsdelsnämnderna i Göteborg påverkade socialkontoren olika, beroende på storleken av deras upptagningsyta. Vissa mindre socialkontor behövde inte påverkas märkvärt, medan de större socialkontoren upplevde massiva förändringar som har en direkt påverkan på arbetet än idag.

En stressfaktor som var kopplad till arbetsplatsen var när själva organisationen var rörig. Detta kunde ta sig uttryck i att man kände sig ensam i sitt arbete och upplevde att man inte hade någon uppbackning från chefer och ledning. Stressmomentet i dessa situationer bestod i att man inte riktigt visste vad man skulle förhålla sig till och vilka riktlinjer man skulle arbeta efter.

Vi hade en sån personalomsättning, med fyra olika chefer under mina två år. Och alla chefer ska göra på sitt sätt, det gjorde mycket också, att man inte hade några tydliga riktlinjer med "Så här gör vi". För då kan det bli att man fattar ett beslut ena veckan och kanske avslög och klienterna blev arga, men andra veckan så kan man bevilja det.

Att inte ha tillgång till sin chef var också en källa till stress och frustration. Dels på grund av ovan nämnda anledning, men även för att man inte hade någon länk uppåt i organisationen.

Samtliga informanter upplevde chefens stöd som viktigt och att det gav en trygghet i arbetet. När den tryggheten inte var närvarande så uppkom stressen.

Vi kunde gå till chefen men vissa perioder hade vi ingen då en slutade och det skulle börja en ny. Då var det som värst.

Stora arbetsplatser upplevdes till viss del som stressiga, framförallt om det skett omorganiseringar och personalomsättningar. Då blev det ofta att man höll sig till sin arbetsgrupp och inte hade någon vidare kontakt med övriga kollegor i huset. Det kunde skapa trygghet, då gruppen man höll sig till blev mer sammansluten, medan resten upplevdes mer som främlingar.

Jag upplever att det blir lite av en alienation i och med att man inte är "hej" och "du" med alla. Sammanslagningen av stadsdelarna skedde ju för två år sedan, men den fysiska sammanslagningen skedde för ett och ett halvt år sedan. Jag själv tycker inte att det är något problem, men jag tänker att det kanske kan bli lite osäkert för dom som är nya. Såna som går på vikariat.. Hela tiden främmande ansikten.

Vi i mottagningsgruppen är 8-9 stycken. Vi har bra sammanhållning i gruppen, men dålig sammanhållning gentemot de andra i huset.

6.2 Coping

I detta kapitel presenteras resultaten som framkommit om hur informanterna hanterar belastning och stress i arbetet. De metoder som identifierats utifrån informanternas berättelser och som återges i detta kapitel är försök till att minska stress. Om metoderna är framgångsrika eller ej återges inte, om det inte framgår av citaten. Kapitlet är indelat i tre olika avsnitt för att materialet ska vara mer lättåtkomligt.

Avsnittet om *Arbetsplatsens stöd* innefattar alla stödfunktioner på arbetsplatsen. Främst handlar det om de stödfunktioner som är beroende av att andra personer än den enskilda socialsekreteraren medverkar.

Avsnittet om *Egna strategier* handlar om vilka strategier man tillämpar rent praktiskt för att hantera stress och belastning i arbetet.

Avsnittet om *Förhållningssätt* går igenom de psykologiska och tankemässiga strategier som informanter uppgett att de använder sig av.

6.2.1 Arbetsplatsens stöd

Den stödkälla som alla informanter nämnde som en viktig stödfunktion på arbetsplatsen var kollegorna. Att kunna gå in till kollegorna när det varit något jobbigt var väldigt viktigt för de flesta. Behovet av att dela sin situation med någon annan var stort och ventileringen fungerade som ett viktigt redskap för att hantera stress och jobbiga situationer.

Jag får ut väldigt mycket av att prata med mina kollegor. De är väldigt kunniga och kan ofta komma med bra saker att säga. De kan ge en stöd och man får ventilera. Sen så kan de hjälpa en att se saker och ting på ett annat sätt.

Att kunna se situationen utifrån ett annat perspektiv, samt att bli bekräftad i att ens agerande var korrekt är något som många beskriver som kollegornas allra främsta funktion. Något som citatet nedan visar:

Vädra, bolla, att höra att 'Det här lät ju faktiskt som att det var jobbigt' eller att 'Det gjorde du rätt' eller 'Har du tänkt på att göra det här?' Debriefing, att få sortera ut och att få släppa ut.

Känslan av att inte vara ensam i sin situation var väldigt viktig för många, vetskapen om att det alltid finns någon att vända sig till när det blir jobbigt. När det gällde kollegorna gav följande citat en bra beskrivning av vad detta innebar.

Jag tar mycket stöd av kollegor. Man känner att man inte är ensam. Ibland kan det vara så mycket med någon klient att man känner att man blir uppäten av arbetet och kan inte riktigt se nyktert på situationen. Har man någon annan så kan de gå in och säga att man inte behöver oroa sig, att det kommer att lösas och att man annars kan få hjälp av dem eller chefen. Man kan få ett alternativ till vad man själv tänker, man kan bli väldigt smal i tanken ibland.

Chefen beskrevs också som en viktig källa för stöd. Dels genom att chefen ofta har bra koll på handlingsutrymmet och hur man ska handlägga, men även för sitt ansvar för de anställdas hälsa och arbetsbelastning. Chefen täcker alltså ett viktigt behov som den person som skapar riktlinjerna för arbetet och ser till att de anställda förstår hur man ska följa dessa.

Det stödet är essentiellt. För att chefen, den jag arbetar för, att ha dennes uppbackning i svåra situationer eller visdom i allmänhet är viktigt. /.../Att chefen är tydlig om vilka mål vi har, vad är vårt uppdrag. För mig är det viktigare än att ha kollegorna faktiskt. /.../jag vet vad jag gör, jag vet vad min chef tycker att jag ska göra.

Alltså är jag jättestressad så går jag ju till min chef och säger det att 'Jag är jättestressad, jag klarar inte av det här, jag behöver mindre besök nästa vecka. Du får helt enkelt ta bort typ två nybesök på mig annars kommer inte jag att klara av detta'.

Den tredje stödfunktionen på arbetsplatsen som framkom är processhandledning. Det är en extern handledning där man träffas i grupper om sju till åtta personer. En extern handledare leder handledningen, där man kan ta upp sina ärenden och känslor och få vägledning samt feedback. Handledningen hålls i lokaler utanför den ordinarie arbetsplatsen.

Överlag var informanterna positiva till processhandledningen, dock varierar det vad man får ut av den.

Vi har processhandledning som arbetsgivaren anordnar. Där träffar man en psykologhandledare i grupp där man kan ta upp sina ärenden. Jag har aldrig fått ut så mycket av de mötena, men många får det och det är bra att det finns.

Handledning har vi ju, där kan man spy ur sig alla onda känslor som vi har inom oss. Då känner vi oss usla. Man får spy ur sig. Det är jättebra tycker jag.

En stor majoritet av informanterna uppgav att kravet på tillgänglighet var en belastning. Tillgängligheten gentemot klienter beskrevs som något som tog mycket tid från och avbröt i det administrativa arbetet som man var tvungen att bli klar med. Möten med klienterna var något som alla informanter beskrev som positivt, men de som hade krav på konstant tillgänglighet via telefon, mail eller liknande beskrev detta som belastande. Den vanligaste strategin var att försöka anpassa mängden klientbesök utifrån hur det såg ut med de administrativa arbetsuppgifternas mängd.

Jag träffar dem utefter så mycket som jag har möjlighet. Jag lägger ribban på en dräglig arbetssituation. Hinner jag inte träffa dem så gör jag det inte.

6.2.2 Egna strategier

De praktiska strategier som informanterna uppgav att de använde för att hantera sin stress varierade mycket, men den egenskap som de nämnde som extra viktig var att man måste vara organiserad. Detta tog sig ofta uttryck i att man gjorde listor för att få en bättre överblick över sina arbetsuppgifter.

Känner jag att jag är väldigt stressad, då sätter jag mig på mitt rum, jag sätter på min lampa, jag sätter mig ner och gör en lista över vad det är jag måste göra.

Att prioritera sina arbetsuppgifter var också viktigt för att minska sin stress. Många av informanterna beskrev hur man blev tvungen dela upp sina arbetsuppgifter för att se vilka som behövde göras omgående och vilka som kunde vänta ett tag.

Då brukar jag försöka strukturera upp, organisera, se vad jag har och se vad jag kan skjuta upp och prioritera bort för stunden. Då blir det inte så farligt som man först tänkte att det var, då försvinner mycket av stressen.

Många av informanterna upplevde att tiden inte räckte till många gånger. För att då få mer tid använde man olika metoder för att utöka sin arbetstid och den tid som man kunde ägna åt administrativa uppgifter. Flexitid var en metod som hälften av informanterna tog upp, att man kunde påverka sin arbetstid så att man hann med sina uppgifter på ett mer tillfredsställande sätt.

/.../vi har flex här, det betyder att vi kan komma och gå lite som vi vill fram till klockan nio på morgonen och från klockan tre på eftermiddagen./.../Det känns väldigt skönt att veta att man kan stanna kvar och bli klar med det man håller på med./.../ Då kan jag sköta det i ett lugnt tempo över dagen istället för att behöva skynda för att bli klar till ett visst klockslag.

Att prioritera bort annat under arbetstid fanns också med som en praktisk strategi. Att hoppa över raster och välja bort att gå på handledning för att hinna med sitt arbete var ytterligare metoder för att hantera sin arbetsbelastning.

/.../att man bara fokuserar på sitt, man hinner inte ta fikaraster, man hinner knappt ta lunch, man hinner inte gå och prata med någon och sådär. /.../det var mycket att göra så valde man bort att gå på handledningen. För det försvann ju en hel eftermiddag på det.

Träning och att aktivera sig på fritiden nämndes också som praktiska sätt att hantera och bearbeta. Att på sina fritid göra andra saker som kopplar bort tankarna från jobbet och den arbetsbörda man har hängande över sig.

Ibland ställer jag mig på löpbandet efter jobbet och springer, för då kan jag inte tänka på något annat. Och sen går jag hem.

6.2.3 Förhållningssätt

Följande avsnitt har fått rubriken förhållningssätt då det tar upp de metoder som handlar om tankesätt och förhållningssätt gentemot klienter, den egna arbetsbördan och de beslut socialsekreterarna fattar. Även tankesätt och förhållningssätt gentemot upplevelsen av det egna resultatet i ens yrkesutövning tas upp.

Sättet som man förhöll sig till sitt arbete och sina klienter på var något som genomsyrade många av svaren. Samtliga informanter upplevde för närvarande att deras uppdrag var tydligt för dem och visste vilka mål de skulle arbeta mot. Man drog därmed även gränser för vad som innefattades i ens arbetsuppgifter och vad som låg utanför ens uppdrag.

Jag visste ju inte var socialtjänsten var, vad man ska förhålla sig till. /.../ När man lärde sig det så tyckte jag att det blev lättare.

Utreda och handlägga ekonomiskt bistånd i första hand. Myndighetsutövning, inte behandling. Vi har ganska tydligt målarbete så jag vet vad våra mål är.

En annan sak som återkom under intervjuerna var informanternas sätt att se på sitt liv i förhållande till sitt yrke. Många framhävde vikten av att se på sitt yrke som just detta: ett arbete, en inkomstkälla. Att det var något du gjorde under dagtid för att få en inkomst och sedan gick du hem och var privat. Flera av informanterna upplevde det som viktigt att man kunde skilja på arbete och privatliv.

Många är sådana att de identifierar sig med den rollen de har på arbetet, för mig är det här ett jobb. Det är ett sätt för mig att få pengar och jag försöker att inte tänka på det när jag inte jobbar.

Jag pratar nästan alltid om det. Det är viktigt att jag inte tar med jobbet hem. Detta är ett jobb, sen ska jag bara hem. Det är inte värt att ens fritid ska bli lidande /.../ Det kan bli lite misär om man inte ger sitt liv mer input än vad man får här.

Hur man såg på människor, deras livssituationer samt deras möjligheter att lösa sin situation var också viktigt för hur man bearbetade stress och psykiska påfrestningar i arbetet. Att man inte tog varje ärende personligt utan behöll en distans till klienterna. Det framkom också att det var något man lärde sig i jobbet.

Många upplevde att första halvåret var enormt jobbigt, men att man efter en tid fick mer distans till arbetet och såg klienternas problem på ett annat sätt.

/.../man har blivit mer avstängd typ. Att man inte känner lika mycket på samma sätt som man gjorde när man började eller att det är så min personlighet är. /.../ Alltså man blir ju mer cynisk och mer 'Det är ditt ansvar, det är inte mitt ansvar'.

Det känns som att man blir lite hård med tiden när man jobbar här. /.../ efter ett tag inser man att människor är kapabla till mycket, de är kapabla att lösa sin situation. Det betyder inte att man inte ska hjälpa dem, men de överlever.

Några informanter tog upp en annan aspekt i arbetet med att hantera sin belastning i sin yrkesutövning. Att kunna tro på och stå bakom besluten man fattade upplevdes som väldigt viktigt, främst för de som arbetade med grundutredningar och gjorde den

ursprungliga bedömningen av om personen var berättigad bistånd eller ej. Nästan alla informanter påtalade vikten av att känna att man har genomfört en korrekt bedömning eller utredning.

Man kan få mängder med känslor i möten med människor och utifrån deras berättelser. Men jag vet inte om jag någon gång har tvivlat på om mitt beslut har varit rätt. /.../ Jag måste kunna stå för mina beslut, annars kan jag inte fatta dem. Om jag hade hamnat i den situationen att jag tvingades fatta ett gynnande beslut som jag inte kände var rätt, så hade jag nog velat att en kollega gick in och genomförde det.

När det kom till frågan om hur man förhöll sig till de perioder då man hade extra mycket att göra, så skilde sig åsikterna åt. Vissa såg positivt på när det hände mycket: de såg viss stress som något positivt som tvingade fram en höjning av ens prestationsförmåga. Andra såg dock detta som något mer negativt, att det blev belastande och något man bara behövde klara av.

Samtliga informanter var dock överens om att man var tvungen att få återhämta sig efter de mest intensiva perioderna och att konstant stress inte var bra.

Det är ju ganska roligt när det är lite fart i arbetet, då får det gärna vara den här 'bråttom'-stressen och att det är mycket att göra.

Det behöver inte vara negativt, människor presterar faktiskt bättre under stress. Alltså stress är ju ett läge där man höjer sin prestationsförmåga för en stund, tänker jag. /.../ Problemet är när den är konstant över tid och det inte finns någon återhämtning.

Meningsfullhet i arbetet framkom som en betydande faktor till att man faktiskt orkade arbeta vidare trots en hög arbetsbelastning. Att minnas allt det positiva med att arbeta med människor, alla de gånger ett ärende slutat positivt och att kunna ta fram dessa minnen när arbetet känns tungt.

Samtliga av våra informanter beskrev dessa solskenshistorier med ett leende, när det gått bra för någon och man själv har kunnat vara med i processen.

Arbetet med människor är väldigt givande, speciellt när det går bra.

Jag försöker att inte lägga de administrativa uppgifterna på minnet, utan snarare när jag motiverat, hjälpt och stöttat folk att nå sina mål. De flesta på socialkontor skulle nog svara samma, att hjälpa folk att uppnå sina mål.

En metod som användes av en del var att inte hänga upp sig på deadlines i arbetet. För våra informanter var detta när handläggningstiden för ansökningar gick ut. Praktiskt jobbade man på så fort det gick men mentalt bildade man istället uppfattningen om att det inte är hela världen om man inte blir klar innan handläggningstiden går ut.

Jag får stanna mig själv och tänka: 'En dag extra startar inget nytt världskrig'. Du vet alla vill ha sina beslut, de vill ha sina beslut med en gång. Men jag kände att jag fick tänka i de banorna.

6.3 Utbrändhet

Samtliga informanter hade teorier om att utbrändhet inte bara berodde på en sak, utan är en kombination av olika faktorer. Enbart hög arbetsbelastning upplevdes inte vara det enda som leder till utbrändhet. Informanter ger ingen klar bild över vad de anser att utbrändhet är, men en röd tråd i deras berättelser är att utbrändhet upplevs vara när man inte längre klarar av sitt arbete och får sjukskriva sig.

I denna avdelning belyses några av faktorerna som informanterna upplevde var sådana som kunde leda till utbrändhet. De faktorerna som nämndes mest är samlade under varsitt avsnitt och försöker täcka de olika aspekterna om vad som upplevs leda till utbrändhet: den individuella, arbetsgruppen och arbetsbördan, klienterna, chefen och organisationen.

6.3.1 Påfrestande klienter

Majoriteten av informanterna uppgav att de har eller har haft stora problem med klienter som är extra påfrestande och att detta har kunnat kännas överväldigande. Ibland har man även känt sig rädd för eller hotad av klienter, då har det varit extra svårt att hantera.

Ibland kan det vara så mycket med nån klient att man känner att man blir uppäten av arbetet och kan inte riktigt se nyktert på situationen.

När jag kom tillbaks efter ledigheten så kände jag nästan att denna arbetsplatsen är helvetet på jorden. /.../ Då hade man jobbat på som tusan och man undrade bara 'kommer det här att gå? Jag vet inte om det går att jobba om det ska vara så här...'

6.3.2 Orimlig arbetsbelastning och kvalitetssänkning

Något informanterna pekade ut som var mycket svårt att hantera var när man inte kunde utföra sitt arbete på ett bra sätt. De påpekade att ärendemängden i förhållande till handläggningstiden inte möjliggjorde att de yrkesverksamma kunde uppehålla den höga kvalitet och rättssäkerhet som gjorde deras yrkesutövning meningsfull för dem. Framförallt de tre informanterna från Östra och Nordöstra Göteborg påpekade att ärendemängden var överväldigande och att kvalitetssänkningen på arbetet var problemet. Nästan alla informanterna hade dock varit med om perioder med orimlig belastning, då nämner de liknande konsekvenser och svårigheter. I samtliga fall nämner de att det blir mycket tufft när kollegor slutar och det inte kommer in någon ny. Istället faller extraarbetet på en själv.

När en kollega slutade så blev jag ensam i tre månader på en tjänst med 90 ärenden. Sammanlagt var jag ensam ett helt år på en jättetuff tjänst. Jag kände att jag var tvungen att lämna över mycket ekonomiärenden till andra sekreterare och jag kände inte att jag kunde göra mina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Då rasade jag ihop, jag hade ingen ork. Så då var jag hemma en månad, sen gick jag upp på deltidstjänst.

Det var en period när jag tänkte att 'om det ska fortsätta så här så blir jag utbränd'. Det var en period när vi gick kort om folk i arbetsgruppen. /.../ Det var två-tre månader. Jag tror inte att det hade gått så länge till, jag tror inte det /.../ Om man inte känner att man kan göra ett bra jobb så kan man inte trivas med sin arbetssituation.

6.3.3 Stödet från chefen och chefens ansvar

Något som samtliga av informanterna nämner som en avgörande faktor för att klara av dessa överbelastade perioder är stödet från chefen. Ifall chefen gick in och reagerade så upplevde man att man klarade av mycket mer, utöver att chefen kunde gå in och se till att man inte fick ännu mer på sina axlar. En informant nämnde även att det är chefens ansvar att följa ens belastning och se till att ingen blir utbränd, att utbrändhet inte inträffar över en dag och innan den är ett faktum så ska någon ha satt ner foten och sagt stopp. De som inte haft chefens stöd och tydliga styrning, eller de som under svåra perioder gått chefslösa, beskrev att de snart hamnade i en situation där de inte längre kände att de skulle orka fortsätta med sitt jobb.

De kände sig ensamma och maktlösa i sitt arbete och skärmade av sig ifrån resten av arbetsgruppen och arbetsplatsens stödfunktioner för att hinna med jobbet. De skippade raster, lunch, handledning och att ventileras hos kollegor för att hinna med. De upplevde att de befann sig i fritt fall.

Jag hade inget stöd, jag gick i clinch med chefen. /.../ Och hon var ju i maktposition, en chef är det. Jag kände att det var det som fick bägaren att rinna över.

Den höga arbetsbelastningen, det är ju nummer ett. Men sen en struktur med tydligt ledarskap tycker jag är viktigt. /.../ Blir det otydligt så blir det att man kanske tar på sig mer än vad man borde göra. Har man ingen chef som är tydlig så blir det lätt att man blir ensam. /.../ Det känns som att man har gjort fel fast man egentligen inte gjort fel. Man har gjort rätt utifrån det man vetat.

Jag funderade på att sluta på grund av att jag inte hade någon chef, inget ledarskap, ingen som hjälpte mig överhuvudtaget. Man är ute på hal is, man kan inte upprätthålla en rättssäkerhet kändes det som när vi inte hade någon som vi kunde vända oss till.

6.3.4 Ambitionsnivå som nyexaminerad socionom

Nästan alla informanter tog upp problemet med att man som nyexaminerad socionom ofta går ut i arbetslivet med en alldeles för hög ambitionsnivå.

De första månaderna på arbetsplatsen upplevde samtliga var de svåraste, just ambitionsnivån uppgavs vara en stor del i att arbetet upplevdes så tungt initialt. Man går ut med tanken att man ska hjälpa människor i en helt annan utsträckning än vad som är möjligt, något som man ganska snart måste acceptera och anpassa sig efter för att kunna fortsätta klara av sitt arbete och inte bränna ut sig direkt.

Jag tror att en bidragande orsak kan vara att man går ut från skolan och har en ambition om att man ska hjälpa folk med väldigt mycket och börjar arbeta här till exempel, där man har ganska begränsade möjligheter att hjälpa folk. Jag tror att man har en viss förväntning på vad arbetet innebär. /.../ Men jag tror att det handlar om förväntningar och besvikelser, att man inte känner att man kan hjälpa folk på det sätt man vill.

6.3.5 Organisation och negativ stämning

Organisationen i sig kunde vara en faktor som påverkade risken för utbrändhet negativt. Främst för att det ofta påverkade hela arbetsplatsen och skapade oro bland de anställda. Att en arbetsplats har en negativ stämning upplevdes av minst en informant som en orsak till utbrändhet.

Just det här att man förväntas göra så mycket annat också och att kollegor mår dåligt, hela huset mår dåligt. Det är väldigt negativ stämning i hela huset. Många är bittra och hatar sitt jobb och man dras ner i det. Och då känner jag att jag inte vill gå till jobbet. Då känns det som att det är för mycket, men inte att det är på grund av klienterna utan kollegorna. Kanske inte kollegorna heller utan på yttre omständigheter i organisationen, att den inte fungerar.

7. Analys

7.1 Stress

Att stress varit en del av arbetet inom socialtjänsten sedan länge finns det forskning som visar (Edvardsson 1984). De senaste åren finns det dessutom svenska undersökningar som visar på att detta kan vara ett problem (SSR 2012), samt att det inte bara är ett svenskt problem (Friscic 2006). Det bör alltså tas på allvar och aktivt arbetas med, dels för att undvika stora negativa effekter, dels för att vinsterna på lång sikt blir väldigt stora ifall de yrkesverksamma mår bra (Thompson, Stradling, Murphy och O'Neal 1996).

Vad kan ses som en fördel med denna studie, jämfört med den undersökning som Akademikerförbundet SSR genomfört, är att man får en djupare förståelse för varför socialsekreterare inom just försörjningsstöd är stressade. SSRs undersökning är bra på så sätt att den tydliggör att stress ofta utgör en stor del av en socialsekreterares vardag, samt belyser att stressen är utbredd. Den redovisar siffror som kan presenteras för de beslutsfattande politikerna, vilket på lång sikt förhoppningsvis påverkar situationen i positiv riktning. Det som fattas i den undersökningen, vilket vi har kartlagt i vår undersökning, är personliga utsagor och berättelser om vilka moment som är stressiga och vilka faktorer som främst påfrestar individen psykiskt. Kvalitativ forskning är viktig, då man måste veta vad man ska förändra i socialsekreterarnas arbetssituation innan man genomför några förändringar.

Författarna har funnit att stressen i yrket som socialsekreterare inom försörjningsstöd kommer från många olika håll. Det handlar inte bara om att man har pappersarbete som ska hinna göras klart till ett visst datum. Det är dessutom det faktum att pappershögen ständigt fylls på, samtidigt som andra, oförutsedda saker kan dyka upp mitt bland allt annat. Gemensamt var dock upplevelsen av att stressen i många fall kan hjälpa till att höja prestationsförmågan när det kommer till det administrativa arbetet. Läger man då till den faktorn att det är ett yrke där man arbetar med människor och ens arbete spelar stor roll för deras liv, så kan den psykiska påfrestningen öka ännu mer. Framför allt när det är klienter som försöker påverka dig personligen i extra hög grad. Det kan bli svårhanterat när många stressmoment inträffar samtidigt. Läger man då till en osäkerhet inom den organisation man arbetar i, plus stress över att det inte finns någon som kan avlasta dig i din situation, så kan den psykiska påfrestningen bli väldigt stor.

Dock, som Lazarus och Folkman (1984) påpekar, betyder det inte att en person känner sig stressad av alla dessa faktorer. Stress uppstår när personen upplever att stressfaktorerna överstiger dennes resurser att hantera dem, vilket också innebär att en person inte måste uppleva stress trots att många av dessa faktorer finns närvarande. Eftersom stress är så individuellt kan man inte säga att alla de faktorer vi presenterat gör varje person stressad. De faktorer som flest informanter har uppgett som stressande i deras arbetssituation presenteras. Vissa påverkades positivt av stress i vissa situationer, medan andra upplevde negativa konsekvenser av det.

Man kan urskilja en koppling mellan materialet i denna studie och vad Thomassen (2007) kallar för "den erfarna praktikern". Det som i början kan upplevas som stressigt blir efter ett tag en naturlig del i ens yrkesutövning. Det syns till stor del även i denna studie, där de mer erfarna informanterna upplever en annan trygghet i exempelvis handläggandet och de administrativa uppgifterna, som av de mer rutinerade informanterna upplevs som komplexa.

De informanter som beskrev det som extra stressigt när det dyker upp oväntade saker, samtidigt som man har en hög med papper som ligger väntar, kan ses som personer som befinner sig i en fas där de anpassar sig till yrket och dess förväntningar. En erfaren socialsekreterare slipper stressa upp sig mer än nödvändigt, då denne på ett annat sätt vet vad som gäller i situationen och kan prioritera. När personerna lärt sig yrket och fått tillräckligt med erfarenhet så uppfattas inte dessa moment längre som stressiga, utan istället som en del av yrket. Man kan aldrig skydda sig mot extrema situationer, men man lär sig att tackla dem på ett bättre sätt när de dyker upp.

Mycket av det som, enligt Lazarus och Folkmans (1984) modell, kan tolkas som skada av informanterna kom ifrån klienterna, något också Friscic (2006) påvisar i sin studie. Det kunde handla om jobbiga möten man varit med om, men även våld eller hot om våld. De fall där klienterna hotade våra informanter upplevdes både som en skada och ett hot. Dels för den eventuella framtida skadan hotet kan medföra, men även chocken av att bli hotad tolkades som en skada.

7.2 Coping

7.2.1 Distans

Många av informanterna använder sig av vad Lazarus och Folkman (1984) kallar känslorfokuserad coping. En av de vanligaste metoderna inom denna typ av coping var att man försökte hålla en känslomässig distans till det man upplevde som jobbigt. Ett exempel var klienter som berättade tunga historier från sina liv, vilka informanterna upplevde som påfrestande och stressiga. Det kunde också vara att man kände empati för en klient och ville bevilja dennes ansökan, men tvingades ändå ge avslag på grund av gällande lagar och regler som man var tvungen att följa. Det vanligaste var att man försökte distansera sig genom att gå tillbaka till sin yrkesroll och försöka se på ärendet genom organisationens ögon, då man trots allt representerar organisationen och har som uppgift att fatta korrekta beslut. Det innefattade även att man själv trodde på och stod bakom de beslut man fattade, även om man känslomässigt kände med klienterna. Detta var ofta en framgångsrik metod för att bearbeta jobbiga känslor, något som Anderson (2000) tog upp i sin studie. Andersons studie undersökte de socialsekreterare som arbetade mot barn och ungdomar, men vi anser att resultaten kan jämföras med våra då det i båda fallen handlar om myndighetsutövning gentemot fysiska personer.

I resultaten kan utläsas hur informanterna i denna studie i vissa situationer upplevde att de inte kunde bevilja eller utföra vissa saker för att ens handlingsutrymme (Socialstyrelsen 2003) som socialsekreterare inte tillät det. I de fallen fungerade inte problemfokuserad coping, då de mål man hade inte gick att uppnå oavsett vad man gjorde. Man var istället tvungen att ta till meningsfokuserad coping eller känslorfokuserad coping för att kunna hantera situationen. Antingen blev man tvungen att omvärdera sina mål i situationen, på så sätt ens egna mål liknade konsekvenserna av det beslut man var tvungen att fatta. Eller så kunde man använda sig av distansering gentemot klienten och beslutet för att de motstridiga känslorna inte ska påverka en lika mycket (Brattberg 2008).

7.2.2 En dag extra startar inget nytt världskrig

Bland resultaten kan Lazarus och Folkmans (1984) modell av hur man tolkar stress urskiljas. De informanter som inte upplevde stress som något positivt, till exempel vid pappersarbete, utan istället såg det som en skada upplevde också att framtida stress av samma karaktär var ett hot. Det uteslöt inte att man använde problemfokuserad coping för att lösa problemet, men man kände en konstant stress över att det alltid fanns mer när det man gjort var färdigt. Sättet dessa personer copade med detta på var oftast *förminskande* och *socialt stöd*. Man gjorde en lista med de saker man behövde beta av, för att på så sätt minska stressen för det man prioriterade som mindre viktig. Man förminskade därmed vissa uppgifter och stressen därifrån minskade. Det kunde innebära att man inte alltid höll den tidsgräns för när arbetet skulle vara klart, men att man slapp känna stress över detta. Man använde också socialt stöd, ofta i form av kollegor eller chef, för att få stöd i att hantera sina känslor gentemot stressen.

7.2.3 Uppbackning

Lazarus och Folkman (1984) beskrev hur människor kan hantera stress och belastning bättre när de upplever att de har de stödkällor de behöver. De nämnde också att en persons förmåga till coping alltid stod i relation till hur personen upplevde samhället. Resultaten i denna studie visar att chefen och kollegorna är viktiga stödfunktioner. När organisationen varit rörig eller hade genomgått en omorganisering så har även

detta skapat stress. Både Liljegren (2008) samt Morén och Larsson (1988) tar upp att organisationen spelar en stor roll för socialarbetaren, vilket kan kopplas till resultaten i denna studie. Denna studies resultat visar på att frånvaron av organisationens stöd är en stor stressfaktor när så är fallet. Tydligheten ifrån chefen, dennes närvaro och stöd upplevdes av informanterna som avgörande för att man skulle kunna hantera sitt arbete. När de sökte stöd från omgivningen var copingen dels problemfokuserad, att det gick ut på att försöka lösa de problem man ställdes inför med andras hjälp. Den var dessutom känslufokuserad genom att man använde den för att hantera sina känslor. Vad man också kan se var att de gånger som copingen fungerade som bäst var när man utnyttjade både den problem- och känslufokuserade. De flesta av informanterna som använde chefen som stöd kombinerade båda, vilket mestadels gav bra effekt. Att söka både känslomässigt och praktiskt stöd hos chefen var det som gav bäst resultat. De gånger man använder flera sorters coping samtidigt beskrivs av Lazarus och Folkman (1984) som de gånger när coping blir som mest framgångsrik. Dock bör de båda arbeta i symbios för att det ska lyckas och att de inte motarbetar varandra.

7.2.4 Challenge accepted

Vissa av informanterna i denna studie upplevde stress som en utmaning. Ofta handlade det om administrativa uppgifter. Det innebar att de såg det som något som gick att övervinna och som i längden stärkte en. Kontroll var något som påverkade de situationerna, att våra informanter trodde sig ha kontroll över situationen. I de fallen användes främst problemfokuserad coping för att hantera stressen. Det handlade bland annat om att man strukturerade upp sin tid så att man var mer förberedd när stressen väl kom, i våra informanternas fall när utbetalningarna skulle göras. Det innebar också att man jobbade över vissa perioder i månaden för att hinna bli klar med de stressfyllda arbetsuppgifterna. Man såg sedan till att återhämta sig under de perioder som det var lite lugnare, till exempel genom att sluta lite tidigare på dagen (Lazarus & Folkman 1984).

7.2.5 Livet från den ljusa sidan

Även fast många av informanterna upplevde mycket stress och påfrestningar i arbetet så arbetade de fortfarande kvar. Möjligheten finns ju att byta till ett mindre stressigt arbete, antingen inom socialt arbete eller inom ett helt annat yrkesområde. Dock har de stannat kvar, trots den belastning som funnits. Även bland de som beskrivit att de blivit utbrända så har nästan alla stannat kvar inom socialsekreteraryrket. Därmed måste fördelarna och det positiva med yrket övervägt nackdelarna.

Alla informanter beskrev yrket som givande, att man stärktes av de gånger man hjälpt människor vidare i livet eller fört dem vidare i rätt riktning. Författarna tolkar detta som den största faktorn till att personerna valt att stanna kvar. För att koppla till teori så ses detta som meningsfokuserad coping. Att man använder det positiva, eller tar det positiva, i situationerna och använder detta för att ge mening åt sitt arbete. Därmed känns arbetet meningsfullt, vilket gör att man orkar arbeta vidare trots hög belastning (Brattberg 2008).

7.3 Utbrändhet

Jürisoo (2001) beskriver servicesektorns tillväxt och att klienterna blir mer krävande och svårhjälpta som faktorer till utbrändhet. I takt med att verksamhetens kapacitet skärs ned så bildar det hela en ond cirkel. När klienterna blir mer krävande ökar belastningen, det krävs mer av en för att tillgodose klientens behov. När verksamheterna inte kan anpassa sig efter det utökade behovet, utan snarare drar in på resurserna, försvårar det ytterligare att kunna hjälpa. Den ökade belastningen tillsammans med risken för hot- och våldssituationer var något som många av informanterna i studien kände var det allra värsta och det som i slutändan skulle kunna leda till att de blev utbrända.

Asplund (1987) talar om vikten av att känna att ens arbete gör någon skillnad och att man blir bekräftad som en konkret person. I dagens samhälle, med de krävande och påfrestande klienterna, kan vi se att våra informanter upplever att de i mindre utsträckning kan påverka klienternas livssituation. I slutändan kan det leda till att de inte ses som mer än en funktion för att klienten ska få ut sitt bistånd och då kan detta leda till att man som socialarbetare känner sig obefintlig. Enligt Asplund (1987) är detta vad som riskerar att leda till utbrändhet, medan han drar det så långt som att säga att hot- och våldssituationer åtminstone bekräftar en som konkret människa och inte är något som leder till utbrändhet.

Jürisoo (2001) påpekar dock att oförmågan att återhämta sig ifrån stress är en stor faktor för utbrändhet, vilket har stöd i empiri då mer än hälften av informanterna i denna studie talar om klienter som "äter upp dem inifrån". Med detta menar man att man hela tiden känner ett obehag gentemot, och en stress över, vissa klienter. Det går ut över hela arbetet och man kan inte göra sig fri från stressen.

Informanterna upplevde att känslan av att inte kunna göra ett bra jobb var väldigt tung. Detta upplevdes främst under perioder då det skedde personalomsättningar, men vissa beskrev att detta var något som präglade det dagliga arbetet. Den orimliga arbetsbelastningen ledde till vad Jürisoo (2001) talar om som påskyndande faktorer i en utbränningsprocess: Misslyckanden i arbetet och att man blir förhindrad från att nå sina mål. Informanter hade i utsatta lägen ingen möjlighet att uppnå meningsfullheten i att kunna göra ett väl utfört arbete.

Vissa informanter gick direkt till chefen i dessa utsatta lägen och krävde att de skulle slippa mer arbetsbördor för att de inte skulle gå under. Vissa berättade dock att de i de mest utsatta lägena stod utan chef, vilket i sig blev till en negativ spiral då man upplevde det som väldigt viktigt att ha någon att gå till då. Ett uteblivet ledarskap, speciellt ett tydligt sådant, och bristen på någon som sätter ner foten när det uppenbarligen blir för mycket var något som man upplevde bidra till en hopplöshet som i slutändan hade lett till sjukskrivning.

I grunden finns den goda viljan och engagemanget som Bronsberg och Vestlund (2004) beskriver, men det upplevs inte finnas ett tillräckligt stöd ifrån de närmsta cheferna och organisationen för att detta ska kunna förvaltas. Många av informanter beskriver förvisso att de har bra chefer för tillfället, men berättelserna om hur det var när en bra chef saknades blir dominerande.

Jürisoo (2001) och informanterna belyser vikten av yrkeserfarenhet. Nyexaminerade socionomer har ofta en alldeles för hög ambitionsnivå i förhållande till vad man har förmåga att uträtta utifrån verksamhetens kapacitet och resurser. Många får en

"verklighetschock" (Jürisoo 2001) när de kommer in i en ny verksamhet och våra informanter beskriver hur det tar flera månader att komma in i arbetet. Det krävs att man hittar rätt ambitionsnivå trots att man kanske kommer ut på arbetsmarknaden med en enorm glöd och ett stort engagemang (Bronsberg, Vestlund 2004), vilket man ofta behöver hjälp med för att man inte ska ta sig vatten över huvudet och slås ned av att man inte kan göra så mycket som man vill..

Får man inget stöd av sina närmaste chefer och av sina kollegor under denna tid så får man det väldigt svårt. Om man inte lyckas nå denna erfarenhet så kan man inte uppleva att man gör ett bra jobb och framför allt hinner man inte göra ett bra jobb. För att undvika att sjunka behöver man således vägledning och väldigt mycket stöd, vilket Maslach och Leiter (1999) pekar på vikten av för att man ska undvika stora och dyra konsekvenser i form av utbrändhet och sjukskrivningar.

Litteraturen kring utbrändhet fokuserar på organisation och ledarskap, men den närmaste chefens eller arbetsledarens funktion och betydelse är nästintill obefintligt i litteraturen. Organisationsmässigt så uttrycker de flesta av informanterna att det inte är någon bra struktur och att man blir väldigt beroende av sin arbetsgrupp för att orka med sin arbetssituation, vilket de dock inte upplevde var något negativt i sig.

Organisationen möjliggör ingen större autonomi för socialsekreterarna i deras yrkesutövning och man upplever att man är fast i ett mönster med snäva regler och byråkrati (Jürisoo 2001).

När folk blir utbrända eller sjuka är det inte alltid man får in personal som kan stötta upp, utan uppgifterna faller på de övriga socialsekreterarna. Man känner att man ger mer till arbetsgivaren, i form av tid och energi, än vad man får tillbaka i stöd och pengar (Jürisoo 2001). Detta kan skapa negativ stämning på socialkontoret. Detta kan kopplas till vad en informant nämnde i resultatet: att stämningen i huset är så negativ att det drar ner en. Folk mår dåligt och hatar sitt jobb på grund av att organisationen och dess struktur upplevs som undermålig.

Andreas Liljegren (2008) beskriver hur socialsekreterares lojalitet ofta är gentemot professionen istället för organisationen, trots att organisationen hade behövt de anställdas lojalitet för att kunna fungera optimalt. Hälften av informanterna i denna uppsats uppger dock att deras organisation är dåligt strukturerad och inte ger de förutsättningar de hade behövt för att kunna utföra ett optimalt jobb. De flesta av informanterna berättar att de upplever att de representerar organisationen i sin yrkesutövning och att stödet ifrån organisationen (främst från arbetsledare och chefer) är jätteviktigt för att man ska klara av sitt arbete.

Maslach och Leiter (1999) tar upp vikten av att ledningen skapar en struktur där man främjar engagemang och motverkar utbrändhet, något som våra informanter inte upplever är något som sker. Istället är det omorganisationer, hög personalomsättning, försvagad autonomi i beslutsfattandet och ökade avstånd till beslutsfattare som präglar arbetssituationen.

8. Slutdiskussion

Vår undersökning visar att det existerar stress, coping och utbrändhet bland socialsekreterarna som arbetar med försörjningsstöd. Vi har även sett att trots stress och psykiska påfrestningar från många olika håll så jobbar de människor vi intervjuat vidare. Det kan innebära att de copingstrategier och metoder för att minska stress fungerar, men det kan även ha sin grund i andra faktorer så som att man måste försörja sig och arbetar kvar för att man har svårt att hitta andra yrken. Men vi har också sett att utbrändhet finns närvarande som ett ständigt hot, främst för de som är extra exponerade för de faktorer som ökar risken för utbrändhet.

I resultatet och analysen har vi beskrivit vad det finns för orsaker till stress och hur stressen påverkar socialsekreteraren. Vi har även försökt ge en bild av hur coping används i socialsekreterarrollen, samt hur misslyckande eller begränsade copingmöjligheter kan leda till utbrändhet.

Den första slutsatsen vi dragit är: för att kunna "överleva" i sitt yrke som socialsekreterare inom försörjningsstöd måste man ha en distans i och till sitt yrke. Om hela ens liv och identitet först och främst bygger på att man är socialsekreterare, snarare än att socialsekreterarrollen är en roll man ikläder sig endast på sin arbetsplats, kan man inte tillgodogöra sig den vila och återhämtning som behövs. Att kunna koppla bort tankarna och ansvarskänslorna från jobbet ser vi därmed som vitalt för att man ska orka med i längden.

Att behålla en distans till klienterna och arbetsuppgifterna ser vi som en viktig del i att inte bli utmattad. Man ska givetvis ta sitt arbete seriöst och göra så gott man kan, men man måste se till att man inte lever och dör med varje klient eller stressar ihjäl sig över handläggningstider som man brottas med i arbetet.

Den andra slutsatsen vi dragit är att man inom detta yrke måste kunna ta hjälp av andra. Mycket av arbetet handlar om relationen med andra människor och att då kunna ta hjälp av andra blir en viktig del av ens arbetsvardag. Att få hjälp och stöd från kollegor och chefer är viktigt, men även vetskapen om att man har den möjligheten. Vissa informanter beskrev perioder då de inte hade möjlighet till detta och att man då hade det som värst.

Vi ser det som direkt avgörande att kunna ha det stödet, annars blir det svårt att överleva som socialsekreterare. Inom detta yrke finns inget som heter "själv är bäste dräng".

En sak som vi vill ta upp, som en förvarning för de som inte har börjat sin yrkesbana inom socialt arbete, är att det är en introduktionsperiod för alla som arbetar med försörjningsstöd.

Har man inte tidigare erfarenhet ifrån arbete inom socialtjänsten så kan man få det tufft den första tiden innan man lärt sig arbetet och hur man ska förhålla sig det. För många kan det ta upp till eller mer än ett halvår, men till slut kommer självsäkerheten i ens yrkesutövning. Det är där vi ser risken att nyutexaminerade socionomer bränner ut sig alldeles för tidigt, något forskningen och teorin också visar.

Det är därför viktigt att man förbereder sig inför detta om man ska arbeta inom området, annars är det lätt att man får en chock och sedan slutar. Det är alltså viktigt att man hittar strategier och en ambitionsnivå som funkar för en själv och som man själv känner ger resultat och minskar belastningen.

Mycket av problemen kan härledas till organisationen och dess brister. Omorganisationer och röriga organisationer påverkar den enskilde socialsekreteraren på flera plan.

Dels känner man sig osäker inför framtiden och vad man ska förhålla sig till i arbetet, dessutom blir den påfrestande arbetssituationen inte synlig uppåt i organisationen.

Detta leder till överbelastade tjänster och anställda som mår dåligt samtidigt som de känner att de inte kan påverka sin situation. Det är här vi tycker det är viktigt att man säger ifrån, innan man går in i väggen.

Man bör dock ha i åtanke att socialtjänsten och dess arbetssätt inte är för alla.

Att vara organiserad, kunna prioritera samt fatta tuffa beslut och stå för dem är mycket av vad en socialsekreterares vardag består av. Vissa människor har lättare för att arbeta på det sättet medan andra finner det svårare, vilket beror på hur man är som person. Arbetet på socialkontor är inte anpassat efter de personer som arbetar där, det måste man vara medveten om.

När vi inledde denna studie insåg vi att vi tog oss an ett väldigt stort ämne. Vi hade inga ambitioner att lösa problemet och komma med revolutionerande metoder för att rädda socialsekreterarna, det är inte möjligt för två personer att göra på två månader. Vad vi dock anser att vi har lyckats med är att undersöka ett av det sociala arbetets allra största problem och ge en bra grund för förståelse av deras situation. Vi bidrar med ett utifrånperspektiv som dessutom är väldigt brett tack vare våra öppna och kartläggande frågor. Det är även tack vare engagemanget och öppenheten hos våra informanter som vi lyckats åskådliggöra en sådan bred bild av socialarbetarnas vardagsstress, samt hur de hanterar denna.

På samma sätt som socialsekreterarna gör listor för att få överblick över sin dag, känner vi att vi vill ge en överblick av stressfaktorerna i deras arbetssituation. Först när man kan sätta ord på problemen och se dem ifrån ett annat perspektiv kan man bli medveten om en helhetsbild, enligt oss.

Vi hoppas att du som läsare fått en förståelse för titeln på denna uppsats. Som socialsekreterare handlägger du väldigt mycket ärenden och gör många olika saker varje dag. Att då inte hinna med allt som ska hinnas med händer lite då och då. Det gäller att man inte varje gång det händer målar upp ett katastrofscenario utan kan ta det med en viss ro. Detta är också en stor del, som vi ser det, till att man ska kunna bli långlivad i yrket, att man kan acceptera att man gör så gott man kan och det som inte hinner bli klart får göras färdigt senare. Att vara medveten om stressen och att hantera den på ett bra sätt är, som vi anser, en enormt viktig del i arbetet med försörjningsstöd.

Vi anser att vi har besvarat vårt syfte och våra frågeställningar utifrån det material vi har fått in och de teorier vi har använt oss av. Vi har fått fram vad som orsakar stress för socialsekreterarna, de olika sätt de hanterar den samt vad som ökar risken för utbrändhet. Vi tycker därmed att vi undersökt den del av socialsekreterarnas arbetssituation som vi ville undersöka och att studien uppfyllt sitt syfte.

Det vi inte fått fram är hur arbetssituationen påverkar klienterna, inte heller hur man ser på situationen högre upp i organisationen. Resultat om vilka sätt som är mest effektiva för att hantera belastning har delvis berörts men någon djupgående empiri kring detta har uteblivit. Vi har inte heller fått fram några lösningar mer än för den enskilde socialsekreteraren, som i sig har ganska små chanser att påverka sin

arbetssituation.

Det krävs mycket omfattande och bred forskning för att fånga upp hela problemet i socialsekreterarnas arbetssituation. Man behöver väga in många fler faktorer och man behöver granska problemet utifrån många fler teoretiska perspektiv. Det som behövs är en större kvalitativ undersökning som fångar in de faktorer som vi försökt undersöka, samtidigt som den är generaliserbar. Den bör också undersöka konsekvenserna på lång sikt, dels för socialsekreterarna men också för klienterna som även de drabbas av situationen. Detta för att politiker och andra personer med makt och inflytande ska få en bra bild av hur läget är och vad som behövs förändras.

Referenser

- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*. Vol. 24, Nr. 6, s. 839–848
- Asplund, Johan (1997) *Det sociala livets elementära former*. Norbok a.s., Norge.
- Brattberg, Gunilla (2008) *Att hantera det ohanterbara: om coping*. Värkstaden, Stockholm
- Bronsberg, Barbro & Vestlund, Nina (2004) *Bränn inte ut dig*. ScandBook AB, Falun
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö, Liber
- Collins, Stewart (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work* (2008) 38, 1173-1193
- Dellgran, Peter & Höjer, Staffan (2000). *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. Kompendiet, Göteborg.
- Edvardsson, Bo (1984). *Vems dåliga samvete? : Socialsekreterarnas arbetssituation i Örebro*. Örebro: Socialförvaltningen i Örebro,
- Friscic, Ljiljana (2006) Factors of Professional Stress and Burn-Out in the Work of Social Workers in the Center of Social Care Zagreb. *Ljetopis Socijalnog Rada* 13. 2 (2006): 347-370
- Gellis, Zvi Dan (2000) The Relationship between Leadership Style and Coping Style on Job Stress and Job Satisfaction among Social Workers in Health Care. Dissertation Abstracts International, A: *The Humanities and Social Sciences*. Vol. 60, Nr 10, s. 37-97
- Jürisoo, Mart (2001) *Burnout. Från stress och utbrändhet till den goda organisationen*. Ekerlids Förlag, Falun.

Kvale Steinar (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur AB

Lazarus, Richard S. och Folkman, Susan (1984) *Stress, appraisal and coping*. Springer publishing company, New York

Liljgren, Andreas(2008) *Professionellt arbete – socionomexemplet*. Göteborg ,Göteborgs Universitet

Maslach, Christina & Leiter, Michael P. (1999) *Sanningen om utbrändhet*. Natur och Kultur, Stockholm

Morén, Stefan & Larsson, Håkan (1988) *Organisationens mänskliga insida – Om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter*. Department of social welfare, Umeå Universitet.

Nordin, I. & Landberg, J. (2011). "*Man kan undra vad man utsätter sig själv för egentligen*": Socialsekreterares reflektioner kring psykisk påfrestning i yrket och hur den kan hanteras. (Student paper, C-uppsats). Stockholms universitet.

Thomassen Magdalene (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis*. Lund ,Gleerups

Thompson, Neil/ Stradling, Steve/ Murphy, Michael & O'Neal, Paul (1996) Stress and Organizational Culture. *British Journal Of Social Work* (1996) 26, 647-665

Elektroniska källor

Akademiförbundet SSR (2012) 2012-09-24 *Kartläggning om arbetssituationen för socialsekreterare*. Novus,
http://www.akademssr.se/getfile/121030_Novus+kartl%C3%A4ggning+av+socialsekreterare_Huvudrapporten+f%C3%B6r+hela+riket.pdf?id=1397 (2013-03-25)

Elmér, Åke (2013) "*socialtjänst*". Nationalencyklopedin,
[http://www.ne.se/lang/socialtjänst](http://www.ne.se/lang/socialtjanst), (2013-03-16).

Göteborg Stad (2013) "*Stadsdelsnämnder*".
<http://goteborg.se/wps/portal/invanare/kommun-o-politik/kommunens-organisation/namnder/stadsdelsnamnder/>, (2013-03-13)

Nationalencyklopedin (2013) "*Stress*". <http://www.ne.se/lang/stress>, (2013-04-16)

Nationalencyklopedin (2013) "*socialarbetare*". <http://www.ne.se/lang/socialarbetare>, (2013-03-16).

Nationalencyklopedin (2013) "*Utbrändhet*". <http://www.ne.se/enkel/utbrändhet>, (2013-03-11)

Rättsnätet Notisum (2013) "*Socialtjänstlagen*".
<http://www.notisum.se/Pub/Doc.aspx?url=/rnp/sls/lag/20010453.htm>, (2013-03-13)

Socialstyrelsen (2003) *"Ekonomiskt bistånd – Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten 2003-101-2"*.
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2003/2003-101-2/Sidor/default.aspx>,
(2013-03-14)

TT (2012) *"Tungt för Göteborgs socialsekreterare"*.
<http://www.expressen.se/gt/tungt-for-goteborgs-socialsekreterare/>, (2013-03-12)

Ulf Bungerfeldt (2013) *"Åtta av tio kommuner i Stockholms län bryter mot socialtjänstlagen"*.
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=103&artikel=5447553>, (2013-04-15)

Ulf Bungerfeldt (2013) *"SKL granskar det ökade trycket på socialtjänsten"*.
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=103&artikel=5450242>, (2013-04-15)

Ulf Nyström (2012) *"Vi orkar inte jobba vidare"*.
<http://www.gp.se/nyheter/goteborg/1.961908--vi-orkar-inte-jobba-vidare->, (2013-03-04)

Bilaga 1

Intervjupersoner till C-uppsats sökes.

Hej.

Vi heter Pontus Oresten och Viktor Skatt och vi studerar för närvarande på sjätte terminen på

socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Vi genomför just nu en C-uppsats som i en del i vår utbildning.

Vi söker personer som arbetar med ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd och är villiga att ställa upp på en intervju.

Syftet med vår studie är att undersöka socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad stress, deras hantering av jobbiga situationer i arbetet och vilka faktorer som ökar risken för utbrändhet. Vi inriktar oss mot ekonomiskt bistånd då vi vill att arbetsuppgifterna ska vara så lika som möjligt för informanterna i studien.

Vi kommer att genomföra ett antal intervjuer med handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Vi kommer att söka informanter från olika socialtjänster i och runt Göteborg för att se om det skiljer sig mellan de olika områdena.

De forskningsetiska principerna som vi kommer att förhålla oss till i frågan om intervjumaterialet är följande:

- Din medverkan är frivillig och du kan när som helst välja att avbryta intervjun, även i efterhand. Är det någon fråga du inte vill besvara så frågar vi ej om anledning utan fortsätter med nästa.
- Intervjun kommer att spelas in och därefter transkriberas utav oss. Inspelningen och transkriberingarna kommer att förstöras efter att uppsatsen godkänts av universitetets examinator.
- Vi två är de enda som kommer att hantera det material som framkommer under intervjun och identitet samt arbetsplats kommer att avidentifieras i uppsatsen. Skulle du vilja att namn och arbetsplats inte är avidentifierade tar vi givetvis hänsyn till detta.

Intervjun beräknas ta cirka 30-45 minuter.

Vi hoppas att du finner forskningsfrågorna intressanta och att du har möjlighet att delta i studien. Kontakta gärna någon av oss om du några frågor kring vår undersökning eller om du tycker något är oklart kring ditt deltagande i intervjun.

Du kan nå oss på telefon eller via e-post.

Pontus Oresten: 07xx-xx xx xx/pontusoresten@hotmail.com

Viktor Skatt: 07xx-xx xx xx/ viktorskatt@hotmail.com

Med vänliga hälsningar

Viktor Skatt och Pontus Oresten

Bilaga 2

Intervjuguide

Arbetsplatsen

- Har du några tidigare arbetslivserfarenheter inom socialt arbete?
- Beskriv lite kortfattat din arbetsplats. (Stämningen? Hur är det att komma hit på morgonen? Storleken? Organisationsträd? Hur känns det att jobba här?)
- Hur många jobbar här? (Känslan för gruppen? Hur trivs du med arbetskamraterna?)
- Hur många klienter har varje handläggare?
- Hur ser arbetsgruppen ut, fast eller föränderlig?

Arbetsuppgifterna

- Kan du berätta lite om hur ditt arbete ser ut? (Är det många bollar i luften? Stora uppgifter eller många och små?)
- Hur tydligt upplever du att ditt uppdrag är? (Hur tydligt skulle du vilja ha det?)
- Känner du att du har de redskap som behövs för att kunna genomföra ditt uppdrag på ett, för dig, tillfredställande sätt? (Vilka redskap är viktiga för dig? Hur upplever du att samverkan är med andra verksamheter?)

Stress

- Vad upplever du att det finns för stressfaktorer i din yrkesutövning?
- Kan du beskriva en (eller flera) stressig situation? (Vad prioriterade du främst i situationen?)
- Vilka situationer har du upplevt som känslomässigt jobbiga i arbetet?

Coping

- Hur förhåller du dig till stressen på din arbetsplats?
- Hur hanterar du dessa situationer? (Vad får du ut av att prata med t.ex. kollegorna?)
- Har arbetet någon gång känts känslomässigt överväldigande?
- Hur bearbetar du eventuella jobbiga känslor som uppstår i ditt arbete? (Använder du fritidssysselsättningar som ett redskap för bearbetning?)
- Vad upplever du att man kan få för stöd på arbetsplatsen? (Hur viktigt är chefens stöd och uppbackning?)

Utbrändhet

- Har du någon gång upplevt att stressen varit större än du kunnat hantera?
- Har du någon gång känt att du varit nära eller varit utbränd? (Kan du beskriva scenariot? Vad var den utlösande faktorn? Hur kom du tillbaka?)
- Vad tror du är de främsta faktorerna som kan leda till utbrändhet på den här arbetsplatsen?

Övrigt

- Vad upplever du är mest meningsfullt i din yrkesutövning?